

**PENGARUH DUKUNGAN SOSIAL  
TERHADAP  
STRESS KERJA DAN KEPUASAN KERJA  
STUDI KASUS : DI POLRES PATI POLDA JATENG**



**TESIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
Memperoleh derajat sarjana S-2 Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

**Oleh :**

**Tita Isnovijanti  
NIM. C4A000093**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2002**



### *Serfitikasi*

Saya, Tita Isnovijanti, yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program magister manajemen ini ataupun pada program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggungjawabannya sepenuhnya berada di pundak saya.

Tita Isnovijanti

1 Mei 2002

## PERSETUJUAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

### PENGARUH DUKUNGAN SOSIAL

### TERHADAP

### STRESS KERJA DAN KEPUASAN KERJA STUDI KASUS : DI POLRES PATI POLDA JATENG

yang disusun oleh Tita Isnovijanti, NIM C4A000093  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 24 Mei 2001  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing Utama



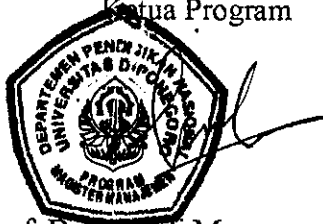
Dra. Indi Djastuti M.S.

Anggota



Drs. Fuad Mas'ud MIR.

Semarang, Mei 2002  
Universitas Diponegoro  
Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen  
Ketua Program



Prof. Dr. Suyudi Mangunwihardjo

## ABSTRACT

POLRI is an institution public service in Indonesia. In the reform era, POLRI is forced to be more professional in order to meet the public expectation. However, Polri still has to face a lot of handicap such as the limitation supporting the duty, the threat of human right violence, the threat of dangerous and dead on the implementation of duty, lack of welfare. Those conditions may lead to become a potential stress for policemen.

The research is designed to investigate the influence of social support on the working stress and job satisfaction as well as the influence of the working stress on job satisfaction. The working stress is an emotional and physical reaction as an result of individual failure to adopt the working environment. This kind of working stress often appears on the working area that is related to the public service such as the policemen, teacher, nurse etc.

The research is done at Polres Pati Polda Jateng with the population 650 policemen. The purposive random sampling method is used to get 120 respondents. The data is analyzed by using the Structural Equation Model (SEM) with AMOS 4.01 programmed.

The research found that the social support has a significant negative influence toward working stress ( $CR = - 5,374$ ), while the social support has the positive influence on the job satisfaction ( $CR = 5,6625$ ) and the working stress also has the significant negative influence toward job satisfaction ( $CR = - 3,992$ ). Therefore, the three proposed hypothesis can be accepted with  $CR \geq \pm 2,00$ .

In the future, researchers is suggested to undertake the research in Polri institution in the big city, especially at Polwiltabes, Poltabes, Polres Metro Jakarta and the other public organization, which has the different job characteristic.

## ABSTRAKSI

Polri merupakan institusi pelayanan jasa masyarakat di Indonesia. Pada masa reformasi, Polri dituntut untuk meningkatkan profesionalitas kerja sesuai dengan harapan masyarakat. Di sisi lain banyak kendala yang dihadapi dalam bertugas seperti keterbatasan fasilitas yang mendukung dalam bertugas, ancaman pelanggaran Hak Asasi Manusia, ancaman bahaya dan kematian dalam tugas, kurangnya kesejahteraan hidup. Kondisi demikian cenderung menjadi stressor potensial menimbulkan stress kerja. Pada polisi.

Studi ini memeriksa pengaruh dukungan sosial pada stress kerja dan kepuasan kerja dan juga pengaruh stress kerja pada kepuasan kerja. Stress kerja merupakan reaksi emosi dan fisik yang diakibatkan karena kegagalan individu beradaptasi dengan lingkungan kerjanya. Stress kerja sering timbul pada pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan jasa masyarakat seperti polisi, perawat guru dan lain sebagainya.

Penelitian dilakukan pada Polres Pati Polda Jateng dengan populasi 650 anggota. Metode *Purposive Random Sampling* digunakan untuk mendapatkan sampel sejumlah 120 responden. Analisa data yang dipakai *the structural equation model* (SEM) dengan alat analisa program AMOS 4.01.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa dukungan sosial berpengaruh negatif secara signifikan terhadap stress kerja ( $CR = - 5,374$ ). Dukungan sosial berpengaruh positif secara signifikan pada kepuasan kerja ( $CR = 5,6625$ ) serta stress kerja berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kepuasan kerja ( $CR = - 3,992$ ). Oleh karena itu ke tiga hipotesisnya dapat diterima dengan  $CR \geq \pm 2,00$ .

Pada penelitian mendatang, riset disarankan untuk dilakukan pada instansi Polri pada kota besar seperti Polwiltabes, Poltabes, Polres Metro dan pada organisasi jasa pelayanan masyarakat lain yang mempunyai karakteristik tugas yang berbeda.

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak dapat selesai tanpa bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

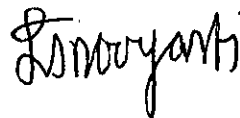
1. Prof. Dr. Suyudi Mangunwihardjo, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dra. Indi Djastuti, MS dan Bpk. Fuad Mas'ud, MIR yang telah berkenan membimbing penulis dalam penyusunan tesis ini.
3. Kapolres Pati , Wakapolres Pati, Kabag, Kasat dan anggota Polres Pati yang telah membantu dalam penelitian ini sehingga penelitian dapat berjalan lancar.
4. Pimpinan, Pengelola, Staf Pengajar dan Staf Administrasi Program Studi Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu maupun kelancaran dalam proses pembelajaran.
5. Suami dan ananda tercinta Andhy Rheza Rahadian yang telah memberikan dorongan semangat sehingga tesis ini dapat diselesaikan.

6. Rekan-rekan mahasiswa di Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro angkatan XIII kelas pagi dan akhir pekan atas kebersamaan dalam kegembiraan dan kesulitan yang kita alami bersama.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, segala saran dan kritik yang membangaun akan diterima dengan lapang dada. Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini dapat memperkaya khasanah kajian manajemen sumber daya manusia yang bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 1 Mei, 2002

Penulis



Tita Isnovijanti

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul-----	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis-----	ii
Halaman Pengesahan-----	iii
Abstract -----	iv
Abstraksi-----	v
Kata Pengantar-----	vi
Daftar Tabel-----	xii
Daftar Gambar-----	xiii
Daftar Lampiran-----	xiv
 <b>I. Pendahuluan</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah -----	1
1.2. Perumusan Masalah -----	6
1.3. Tujuan Penelitian -----	7
1.4. Kegunaan Penelitian-----	7



## **II. Telaah Pustaka dan Hipotesa**

2.1. Landasan Teori-----	8
2.1.1. Dukungan Sosial-----	8
2.1.2. Stress Kerja -----	11
2.1.2.1. Stress Kerja pada Profesi Polisi -----	13
2.1.3. Pengaruh Dukungan Sosial pada Stress Kerja-----	16
2.1.4. Kepuasan Kerja -----	19
2.1.5. Pengaruh dukungan Sosial pada Kepuasan Kerja -----	23
2.1.6. Stress Kerja dan Kepuasan Kerja -----	24
2.2. Penelitian terdahulu -----	25
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Model Penelitian	32
2.3.1. Dimensional variabel-----	33
2.4. Hipotesis Penelitian dan Operasional Variabel-----	38
2.4.1 Hipotesis dan Penelitian -----	38
2.4.2 Definisi Operasional-----	39

## **III Metode Penelitian**

3.1. Jenis dan Sumber data-----	41
3.2. Populasi dan Sampel-----	41

3.2.1. Populasi-----	41
3.2.2. Sampel-----	42
3.3. Metode Pengumpulan Data-----	43
3.4. Teknik Analisis -----	44
3.5. Simpulan-----	54

#### **IV. Data dan Pembahasan**

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian-----	55
4.1.1. Deskripsi Responden berdasarkan Usia-----	56
4.1.2. Deskripsi Responden berdasarkan Masa Kerja-----	57
4.1.3. Deskripsi Resonden berdasarkan Fungsional Tugas-----	58
4.2. Proses dan Hasil Analisis Data-----	59
4.2.1. Structural Equation Model ( SEM)-----	61
4.2.2. Evaluation Normalitas Data-----	65
4.2.3. Evaluasi Outliers-----	66
4.2.3.1. Univariate Outliers-----	66
4.2.3.2. Multivariate Outliers-----	67
4.2.4 . Evaluasi atas Multicollinearity dan Singularity-----	68
4.2.5. Pengujian terhadap Nilai Residual-----	69
4.2.6. Uji reability dan Variance Extract-----	70

4.2.6.1. Uji Reability-----	70
4.2.6.2. Variance Extract-----	71
4.3. Pengujian Hipotesis-----	73
4.3.1. Pengujian Hipotesis 1-----	74
4.3.2. Pengujian Hipotesis 2-----	74
4.3.3. Pengujian Hipotesis 3-----	74
4.4. Simpulan dan Pembahasan-----	75
 <b>V. Simpulan dan Implikasi Kebijakan</b>	
5.1. Pendahuluan-----	77
5.2. Simpulan Hipotesis-----	80
5.3. Simpulan Masalah Penelitian-----	81
5.4. Implikasi Kebijakan-----	83
5.5. Keterbatasan Penelitian-----	84
5.6. Agenda Penelitian yang akan datang-----	85
Daftar Referensi	86

## DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
2.1. Stressor pada Profesi Polisi-----	15
2.2. Symtom Stress pada Profesi Polisi-----	16
2.3. Variabel dan Indikator Dukungan Sosial----- Strees Kerja dan Kepuasan Kerja.	37
2.4. Penentuan variabel Dependen dan Independen-----	37
2.5. Definisi Operasional Variabel-----	39
3.1. Desain Inti dari Pertanyaaan-----	44
3.2. Model Pengukuran-----	49
3.3. Indeks Pengujian Kelayakan Model-----	53
4.1. Komposisi Usia Responden-----	56
4.2. Komposisi Masa Kerja Responden-----	57
4.3. Komposisi Fungsional Tugas Responden-----	58
4.4. Indeks Pengujian Kelayakan Model-----	61
4.5. <i>Standardized Regression Weight</i> -----	63
4.6. Indeks Pengujian Kelayakan <i>Structural Equation Model</i> ---	64
4.7. Normalitas Data-----	65
4.8. Deskriptif Statistik-----	67
4.9. Nilai Residual-----	69

4.10.	Hasil Perhitungan <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i> -----	73
4.11.	Kesimpulan Hipotesis-----	75
4.12.	Hasil Perhitungan Anova-----	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis-----	33
2.2. Model Variabel Dukungan sosial-----	34
2.3. Model Variabel Stress Kerja-----	35
2.4. Model Variabel Kepuasan Kerja-----	36
3.1. <i>Outline</i> Bab. III-----	40
3.2. Diagram Alur Model Penelitian-----	47
4.1. <i>Outline</i> Bab. IV-----	55
4.2. <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> -----	62
5.1. <i>Outline</i> Bab. V-----	77

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1      Kuesioner-----	88
Lampiran 2 <i>Text Output</i> -----	92
Lampiran 3      Perhitungan ANOVA-----	108
Lampiran 4      Data Penelitian-----	113
Lampiran 5      Surat Keterangan Penelitian-----	121
Lampiran 6      Daftar Riwayat Hidup-----	122

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ekonomi yang meningkat pesat pada dekade tahun sembilan-puluhan di seluruh dunia berdampak pada perkembangan perekonomian negara negara berkembang seperti Indonesia. Meskipun badai krisis sempat melanda dan mengacaukan perekonomian negara akan tetapi peranan sektor Industri jasa dan industri masih dapat berkembang. Perkembangan industri berpengaruh pada perkembangan organisasi yang memberikan konsekuensi meningkatnya tuntutan pekerjaan, untuk itu individu diharapkan mampu bersaing dan bersikap profesional dalam bekerja.

Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja, lingkungan perekonomian di Indonesia yang belum stabil akibat badai krisis yang berkepanjangan juga sangat potensial menimbulkan tekanan. Tekanan yang timbul dan berlangsung terus menerus berpotensi menimbulkan kecemasan.

Penderita gangguan kecemasan di Indonesia cenderung meningkat dan saat ini telah mencapai 6 Juta Jiwa (Kompas, 26 Agustus, 2001). Dampak yang sangat



merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan angkatan kerja pada khususnya, disebut stress. Stress merupakan hasil reaksi emosi dan fisik akibat kegagalan individu beradaptasi pada lingkungan kerja di mana terjadi ketidak sesuaian antara harapan dan kenyataan. Stress yang terjadi di tempat kerja atau stress kerja merupakan hasil reaksi emosi dan fisik akibat kegagalan individu beradaptasi pada lingkungan kerja, di mana terjadi ketidak sesuaian antara harapan dan kenyataan. Stress yang berlangsung lama dan terjadi terus menerus dalam intensitas yang tinggi mengakibatkan kelelahan fisik dan mental yang disebut *burn out*. *Burn Out* merupakan salah satu bentuk stress yang sering dialami oleh pekerja yang berhubungan dengan pelayanan jasa masyarakat atau *public service* (Maslach dalam Jones, 1991, h.174). Stress kerja atau *burn out* berpengaruh pada *kepuasan kerja*, komitmen organisasi, penyakit penyakit psikosomatis yang akhirnya berpengaruh pada tingkat absensi dan *performance* karyawan (Hendrix, 1991, h.279).

Dukungan sosial sangat diperlukan oleh karyawan guna mengurangi stress kerja (Deeter, 1997, h.59; Farhati & Rosyid, 1996, h.10; Ray & Miller, 1994, h.368). Semakin besar dukungan sosial yang diterima akan semakin rendah tingkat stress kerjanya. Selain berpengaruh negatif terhadap stress kerja dukungan sosial juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja. Karyawan yang mendapatkan dukungan sosial tinggi akan mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi.

Kepuasan kerja merupakan kondisi emosi subyektif yang dinamis berupa perasaan senang dan puas yang dihasilkan dari kesesuaian persepsi antara keinginan dan hasil yang didapatkan. Smith dan Kendal *et al* (dalam Luthans, 1989, h.177) mengemukakan beberapa dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja yaitu *pekerjaan itu sendiri, bayaran, kesempatan promosi, pengawasan dan atasan serta rekan kerja*. Penelitian yang dilakukan oleh Ducharme dan Martin (2000,h.224) membuktikan bahwa dukungan sosial meningkatkan kepuasan kerja.

Profesi atau pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat cenderung mempunyai stress kerja tinggi karena karakteristik dari pekerjaan tersebut (Maslach, dalam Ray dan Miller,1994,h.361). Profesi polisi merupakan salah satu jenis profesi yang mempunyai stress kerja tinggi (Schuller dan Jackson *et.al*,1999,h.234; Maslach, dalam Jones,1991,h.747). Polri ( Polisi Republik Indonesia ) sesuai dengan ketetapan MPR RI No. Tap/ VI / MPR / 2000 tentang pemisahan TNI dan Polri ditetapkan sebagai Polisi yang mandiri. Integrasi Polri di dalam TNI yang terlalu lama telah membentuk struktur keluarga besar ABRI, di mana Polri menjadi anak bungsu sehingga tidak mampu bekerja optimal dan menjadi pihak yang selalu salah dan dikalahkan dalam penegakan hukum terutama apabila berhadapan dengan aparat militer lainnya (Kristiadi,Rastra, 2001.h.11).

Kemandirian Polri di era reformasi masih dibayangi adanya citra buruk aparat kepolisian pada masa lalu di masyarakat. Tindakan-tindakan hukum yang

diambil oleh aparat kepolisian sering kurang mendapat dukungan masyarakat, di sisi lain tugas sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat yang harus selalu berhadapan langsung dengan masyarakat. Citra yang terlanjur kurang baik menyebabkan masyarakat apatis, kurang memberikan dukungan terhadap tugas tugas yang dilakukan oleh aparat kepolisian. Hasil penelitian Bayley (dalam Achmad Ali, 2001, h.31), membuktikan bahwa kesuksesan tugas kepolisian ditentukan oleh partisipasi dukungan masyarakat, dukungan sosial dari lingkungan kerjanya.

Kurangnya dukungan masyarakat, harapan masyarakat yang tinggi pada polisi untuk mampu menyelesaikan masalah masalah penegakan hukum, ancaman pelanggaran Hak Azasi Manusia (HAM), besarnya ancaman bahaya dan kematian dalam menjalankan tugas dapat dikatakan sebagai stressor stressor yang potensial yang menimbulkan stress kerja (Police Watch Jurnal, Juni, 2001). West dan West (1989, h.49) mengklasifikasikan stressor stressor yang ada pada profesi polisi yaitu a). *Stressor dari luar organisasi* b). *Stressor dari dalam organisasi* c). *Stressor yang berhubungan dengan pekerjaan* d). *Stressor individu*. Sedangkan syptom atau gejala yang tampak pada individu yang mengalami stress berupa *gejala fisik* misalnya sulit tidur, hipertensi, *gejala psikologis* misalnya depresi, bersikap agressif, *gejala perilaku* misalnya penggunaan obat obat psikotropika, problem rumah tangga dan lain-lain (West and West, 1989, h.50).

Berdasarkan penelitian – penelitian sebelumnya , mengenai pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja dan kepuasan kerja, maka penelitian ini dilakukan pada instansi pelayanan jasa masyarakat yaitu pada instansi kepolisian. Pemilihan populasi pada instansi kepolisian dengan alasan instansi ini termasuk instansi yang bergerak pada bidang pelayanan masyarakat yang memiliki stress kerja tinggi (Maslach dalam Jones, 1991, h.747). Jackson dan Schuleer *et al* (1999, h.234), West dan West (1989, h.46) juga menyebutkan bahwa profesi polisi merupakan salah satu pekerjaan yang mempunyai stress kerja tinggi.

Penelitian ini merupakan penelitian awal yang meneliti pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja dan kepuasan kerja pada aparat kepolisian. Polres Pati dipilih sebagai obyek penelitian karena pada Polres di kota kecil dukungan sosial sangat berperan dalam menunjang tugas tugas anggota.

Polres Pati termasuk wilayah dari Polwil Pati yang terdiri dari Polres Kudus, Polres Jepara, Polres Pati, Polres Rembang dan Polres Rembang. Polres Pati terdiri dari 19 Polsek yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Pati. Berdasarkan data pada bagian Pembinaan dan Personil Polres Pati dari sejumlah 650 personil, 4 orang menderita sakit stroke, kanker, gagal ginjal, 2 orang desersi. Jumlah anggota yang sering tidak masuk kerja tanpa keterangan sekitar 16 orang atau sekitar 2% saja akan tetapi dengan frekuensi yang tinggi yaitu rata-rata 15 kali selama tahun 2000, dan rata-rata 18 kali selama tahun 2001.

Permasalahan yang timbul, tingginya stressor dan resiko tugas yang dihadapi anggota kepolisian dalam menjalankan tugas potensial menimbulkan stress kerja yang berdampak pula pada menurunnya kepuasan kerja. Pada era reformasi ini, masyarakat menuntut Polri bertugas profesional, akan tetapi dukungan sarana prasarana tugas kurang memadai, kesejahteraan anggota sangat minim dibandingkan dengan resiko tugas dan tanggung jawab yang dipikulnya. Diperlukan adanya dukungan sosial yang cukup, baik dari lingkungan kerja dan keluarga bagi anggota kepolisian guna mengurangi stress dan meningkatkan kepuasan kerja dalam menjalankan tugas.

Penelitian ini akan membahas pengaruh dukungan sosial terhadap stress dan kepuasan kerja sehingga diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi jajaran pimpinan guna mengelola sumber daya manusia dan memberikan dukungan sosial pada anggota sehingga dapat mengurangi tingkat stress kerja dan meningkatkan kepuasan kerja anggota.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya didapat informasi bahwa dukungan sosial berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan stress kerja, maka dari itu dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja ?
2. Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja ?

3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap stress kerja ?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan ada beberapa tujuan yang dapat dicapai :

1. Menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja .
2. Menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap stress kerja.

### **1.4. Kegunaan penelitian ini adalah**

1. Memberikan informasi dan bahan pertimbangan kepada instansi atau organisasi yang bergerak pada bidang pelayanan jasa masyarakat khususnya pada jajaran pimpinan Polres Pati untuk digunakan dalam menentukan kebijakan dan langkah langkah pada pembinaan sumber daya manusia. Dukungan sepenuhnya diberikan pada anggota dalam melaksanakan tugas sebagai aparat penegak hukum khususnya dalam upaya mengantisipasi dan mengelola stress kerja yang dihadapi sehingga dapat menciptakan kepuasan kerja.
2. Sebagai bahan kajian ilmiah dari teori-teori yang ada sehingga dapat diterapkan dalam mengelola sumber daya manusia di tempat kerja.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

#### **2.1. Landasan Teori**

Telaah pustaka ini merupakan pengembangan teori teori yang sudah ada sebagai landasan teori dari penelitian terdahulu yang didapat dari jurnal, literatur dan lain-lain. Tulisan yang berhubungan dengan dukungan sosial, stress kerja dan kepuasan kerja akan ditampilkan sebagai bahan acuan pustaka dan merupakan dasar penulisan selanjutnya dari penelitian ini. Diharapkan dari teori teori yang sudah ada, tulisan penelitian terdahulu, hasil penelitian yang akan dilakukan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

##### **2.1.1 Dukungan Sosial**

Dukungan sosial adalah suatu transaksi interpersonal yang melibatkan *affirmation* atau bantuan dalam bentuk dukungan emosi, dukungan penilaian, dukungan informasi dan dukungan instrumen yang diterima individu sebagai anggota jaringan sosial. (House dan Wells, 1978 dalam Russell *et al* 1989, h.270). Dukungan sosial merupakan salah satu fungsi ikatan sosial yang mencakup dukungan emosional yang mendorong adanya ungkapan perasaan, pemberian

saran dan nasehat, informasi dan pemberian bantuan material dan moril (Fifter dalam Muluk, 1995, h.46). Lebih lanjut dikatakan bahwa dukungan sosial merupakan informasi verbal maupun non verbal berupa suatu tindakan yang didapat dari keakraban sosial atau karena kehadiran orang yang mendukung di mana hal ini bermanfaat secara emosional dan perilaku bagi pihak yang menerima dukungan sosial (Gotlieb, 1983 dalam Muluk, 1985, h.47). Dukungan sosial dapat mengurangi beban atau permasalahan yang dihadapi oleh seseorang. Oleh karena itu pengertian dukungan sosial dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial merupakan model dukungan yang dihasilkan dari interaksi antar pribadi yang melibatkan salah satu atau lebih aspek emosi, penilaian, informasi dan instrument sehingga dapat mereduksi beban yang diterima oleh individu.

Brehm dan Kasin (1990, dalam Farhati, 1996, h. 4) mengemukakan empat jenis definisi dukungan sosial yaitu : a). Berdasarkan *banyaknya kontak sosial*. Definisi dukungan sosial di lihat dari banyaknya kontak sosial yang dilakukan individu. Pengukuran dukungan kontak sosial ini di lihat dari status perkawinan, hubungan dengan saudara, teman atau keanggotaan dalam kegiatan organisasi informasi. b). Berdasarkan *jumlah pemberi dukungan*, dukungan sosial diartikan sebagai jumlah orang yang memberikan bantuan kepada seseorang yang membutuhkan. Semakin banyak orang memberikan bantuan, semakin sehat kehidupan orang tersebut. c). Berdasarkan *keterdekatan hubungan*. Pengertian



dukungan sosial dalam hal ini mendasarkan pada kualitas hubungan yang terjalin antara pemberi dan penerima dukungan, bukan pada kuantitas pertemuan.

d). Berdasarkan tersedianya pemberi dukungan.

Konsep dukungan sosial dapat dibedakan berdasarkan *bentuk* dan *sumber* dukungan tersebut. (House, 1978 dalam Deeter, 1997, h.50). Berdasarkan bentuk dukungan sosial terdiri dari a). *Dukungan emosional* : perilaku memberi bantuan dalam bentuk sikap memberi perhatian, mendengarkan dan simpati terhadap orang lain. Dukungan emosional ini tampak pada sikap menghargai, percaya, peduli dan tanggap terhadap individu yang didukungnya. Dukungan ini yang paling sering muncul pada interaksi sosial antar individu. b). *Dukungan instrumental* : merupakan bantuan nyata dalam bentuk merespon kebutuhan yang khusus seperti pelayanan barang dan bantuan finansial. c). *Dukungan informasi* : berupa saran, nasehat atau berupa feed back yang individu yang didukungnya. d). *Dukungan penilaian* : berupa penilaian yang berisi penghargaan yang positif, dorongan maju atau persetujuan terhadap gagasan atau perasaan pada individu yang lainnya. (Beehr, 1994 dalam Farhati, 1996, h.5 ).

Berdasarkan sumber dukungan, dukungan sosial ada tiga macam yaitu: dari *pasangan hidup ( suami atau istri )*, *keluarga*, *rekan kerja dan atasan*. Dukungan sosial ini didapat dari mereka yang secara signifikan berpengaruh terhadap individu (Ray dan Milller, 1994, h.363). Dukungan dari atasan dan rekan kerja

dapat mereduksi beban yang diterima dalam pekerjaan, sedangkan dukungan dari pasangan hidup yaitu dari suami atau istri dan keluarga lebih berperan pada dukungan emosional (Parasuraman, 1992 dalam Farhati, 1996,h.5).

### **2.1.2 Stress Kerja**

Stress merupakan kondisi fisik dan emosional yang selalu ada dalam kehidupan individu di mana akan selalu dipengaruhi oleh lingkungan sosial, psikologis dan organisasi. Kondisi kehidupan yang dinamis menempatkan individu adanya peluang, kendala dan tuntutan yang berkaitan dengan adanya keinginan atau harapan terhadap kenyataan (Robbins, 1999, h.222). Jika yang diharapkan tidak sesuai dengan kenyataan yang didapatkan menimbulkan ketegangan mental, gangguan emosional dan fisik serta proses berpikir pada seseorang. Kondisi demikian sering disebut sebagai stress.

Duhrewend (dalam Ray, Miller, 1994, h.358) mendefinisikan stress sebagai kegagalan individu dalam memenuhi tuntutan kebutuhan sosial untuk beradaptasi dengan lingkungan. Stress di tempat kerja akan sangat terkait dengan adanya tekanan dan tuntutan di tempat kerja. Stress kerja timbul karena adanya interaksi pekerja dengan faktor faktor yang berhubungan dengan perubahan di tempat kerja. Definisi lain dari stress kerja menyebutkan bahwa stress kerja merupakan reaksi emosi dan fisik yang merugikan sebagai akibat adanya tekanan dari lingkungan

kerja dan berdampak negatif pada performance suatu organisasi (Jones, 1991, h.741). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa stress kerja merupakan suatu reaksi emosi dan fisik akibat kegagalan individu beradaptasi dengan lingkungan kerja di mana terjadi ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan.

Stress kerja yang terjadi dalam jangka yang cukup lama dan berlangsung dalam intensitas yang tinggi mengakibatkan individu akan mengalami kelelahan fisik maupun mental. Kondisi ini disebut "*burn out*", yang merupakan salah satu bentuk stress yang tampak pada sikap perilaku individu. "*Burn Out*" merupakan proses psikologis yang berdampak pada menurunnya proses kerja (Maslach, dalam Gibson dan Ivancevick et.al, 1996, h. 364). Lau dan Shamy (dalam West, 1989, h.47) menyimpulkan bahwa "*burn out*" merupakan kombinasi kondisi fisik, mental dan kelelahan emosi yang timbul dari pengaruh kumulatif stress yang berlangsung lama. Dimensi dimensi *burn out* dikemukakan oleh Maslach (dalam Ray, Miller, 1994, h.362) terdiri dari :

1. "*Emotional Exhaustion*" atau kelelahan emosi yang diawali dengan perasaan frustrasi, mudah putus asa, sedih sehingga mudah tersinggung dan marah tanpa alasan yang jelas. Individu akan merasa lelah secara emosional, kehabisan tenaga dan lelah secara fisik.

2. "*Depersonalization*" diawali dengan sikap individu menjauh dari lingkungan sosial. Apatis dan tidak peduli terhadap lingkungannya; individu merasa tidak peduli dan sinis terhadap orang yang dilayaninya.
3. "*Personnal Accomplishment*" kondisi di mana pekerja merasa tidak mampu atau gagal dalam melaksanakan tugasnya, pekerja merasa tidak pernah puas dengan hasil kerjanya sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun orang lain.

#### **2.1.2.1. Stress Kerja pada Profesi Polisi**

Profesi pekerjaan dan stress kerja memiliki keterkaitan satu sama lain karena karakteristik dari pekerjaan itu sendiri. Profesi guru, polisi, perawat, pengatur lalu lintas udara merupakan beberapa bidang pekerjaan yang lebih banyak stressor dibandingkan profesi yang lainnya (Schuller dan Jackson, 1999, h.234). Maslach (dalam Jones, 1991, h.747) menyatakan bahwa profesi yang berkaitan dengan bidang pelayanan publik diindikasikan lebih rentan terhadap "*burn out*" karena karakteristik sifat pekerjaannya. Profesi polisi merupakan pekerjaan pada bidang pelayanan jasa masyarakat yang memiliki stress kerja tinggi karena memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap kehidupan orang lain. Penegakan hukum dan peraturan dalam masyarakat sering dipengaruhi oleh

lingkungan organisasi, sosial politik yang sering menimbulkan konflik sehingga berakibat adanya stress pada aparat kepolisian (West dan Collins, 1989, h.48). Polisi diharapkan melindungi masyarakat yang sering tidak menghargai profesi polisi. Profesi polisi merupakan pekerjaan yang dekat dengan bahaya, beratnya beban kerja, situasi yang tidak pasti, serta kerja *shift* , yang semuanya berpotensi menimbulkan "*burn out*" (Anderson, 2002).

West, Collen (1989, h. 49) mengkatagorikan stressor pekerjaan dibedakan berdasarkan a). *Extraorgnizational stressor* ( stressor ekstraorganisasi ) yang berasal dari luar organisasi pekerja. b) *Intraorganizational stressor* ( stressor intraorganisasi ) yang berasal dari dalam organisasi c). *Task related stressor* (stressor berorientasi tugas ) yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawab. d). *Individual stressor* ( stressor individu ) melibatkan kesulitan pekerjaan sehubungan dengan peran kerja mereka. Pada **Tabel 2.1.** ditunjukkan sumber stressor dan bentuk stressor yang dialami oleh aparat kepolisian, sedangkan pada **Tabel 2.2.** menunjukkan symtom atau gejala yang menunjukkan adanya stress.

**Tabel 2.1.**  
**Stressor pada Profesi Polisi**

Sumber stressor	Jenis Stressor
<i>Extraorganizational stressor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Putusan pengadilan terhadap terdakwa yang terlalu ringan</li> <li>- Putusan pengadilan yang membatasi tindakan anggota.</li> <li>- Jaminan yang terlalu dini pada pelanggar hukum</li> <li>- Kurangnya dukungan pengadilan pada jadwal kerja polisi</li> <li>- Sikap negatif dan apatis masyarakat terhadap tugas polisi</li> </ul>
<i>Organizational Stressor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurangnya penghargaan dari dinas pada prestasi kerja</li> <li>- Pelatihan profesi kurang memadai</li> <li>- Kurangnya pelatihan guna menunjang pengembangan karir</li> <li>- Banyaknya berkas kerja yang dihadapi</li> <li>- Jadwal kerja yang merugikan</li> <li>- Struktur organisasi yang menyerupai militer dengan disiplin yang keras</li> <li>- Kurang dukungan sarana dan prasarana dalam bertugas</li> <li>- Evaluasi jabatan yang kurang jelas</li> </ul>
<i>Task Related Stressor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ancaman keamanan yang terus menerus</li> <li>- Jenuh terhadap situasi tugas yang selalu mendadak</li> <li>- Tanggung jawab yang besar terhadap hidup dan barang orang lain</li> </ul>
<i>Individual Stressor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kekhawatiran pada persaingan dalam menangani situasi</li> <li>- Cemas saat menghadapi tugas tugas yang berbahaya</li> <li>- Merasa memiliki kemampuan yang terbatas</li> </ul>

Sumber : West dan West (1989, h.49).

**Tabel 2.2**

**Symtom Stress pada Profesi Polisi**

<b>Jenis Gejala/Symtom</b>	<b>Bentuk Gejala</b>
Gejala fisik ( physical symtom )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sulit tidur</li> <li>- Kejang otot</li> <li>- Gangguan pernafasan</li> <li>- Gangguan fungsi pencernaan ( maag )</li> <li>- Gangguan Jantung</li> <li>- Hipertensi</li> </ul>
Gejala Psikologis ( psychological symtom )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Depresi, gangguan kecemasan.</li> <li>- Aggresif, apatis ( <i>chronic cynism</i> )</li> <li>- Paranoia</li> <li>- Ketidakstabilan perasaan yang mudah berubah ubah.</li> </ul>
Gejala Perilaku ( behavioral symtom )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penggunaan obat penenang dan alkohol.</li> <li>- Problem keluarga dan rumah tangga.</li> <li>- Bunuh diri.</li> </ul>

Sumber West and West ( 1989, h..50 ).

### **2.1.3. Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Stress Kerja**

Secara teoritis dapat dikatakan bahwa dukungan sosial dan stress kerja mempunyai hubungan yang sangat signifikan. Dukungan sosial dapat mereduksi tingkat stress di tempat kerja. Kuantitas dan kualitas hubungan sosial individu dengan pasangan hidup, rekan kerja, atasan berpengaruh pada kemampuan inidividu dalam menanggulangi stress yang dihadapinya (House, dalam Deeter, 1997, h. 49). Dukungan sosial merupakan hasil dari transaksi interpersonal dalam

bentuk perilaku atau sikap mendukung, memberi perhatian, menghargai, percaya pada seseorang yang didukungnya di mana bersumber dari dukungan sosial yang berasal dari orang-orang yang secara signifikan dapat memberi dukungan bantuan bagi individu yaitu dukungan yang berasal dari pasangan hidup, keluarga, atasan atau penyelia dan rekan kerja (Beehr, 1995, h.95; Ray dan Miller, 1994, h.360).

Penelitian yang dilakukan Deeter (1997, h.59) menunjukkan adanya dukungan sosial yang berasal dari atasan dan rekan kerja dapat mengurangi tingkat stress kerja secara keseluruhan, menurunkan kecenderungan cuti kerja dan secara pasti dapat memperbaiki aspek *performance* kerja. Individu yang mendapat dukungan sosial yang tinggi lebih mampu menghadapi stress. Studi lain meneliti pengaruh dukungan sosial terhadap "*burn out*" pada profesi guru didapatkan hasil bahwa dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan akan membantu guru mendapatkan *feed back* positif dalam peningkatan kemampuan dan ketrampilan sehingga individu lebih tahan terhadap gangguan "*burn out*". (Russel, *et al*, 1987, h. 270).

Dukungan sosial mempunyai berpengaruh negatif terhadap stress kerja. Semakin tinggi dukungan sosial yang diterima akan mereduksi tingkat stress kerja yang dialami individu. Penelitian Ray dan Miller (1994, h.368) membuktikan bahwa dukungan sosial akan mengurangi kemungkinan "*burn out*" yaitu salah satu



satu bentuk stress yang diakibatkan adanya stress kerja yang berlangsung lama dan bersifat kumulatif.

Salah satu bentuk dukungan sosial berasal dari pasangan hidup, dari penelitian diketahui bahwa pengaruh dukungan yang berasal dari pasangan hidup pada stress kerja ternyata juga dipengaruhi oleh variabel *moderating* yaitu *gender* atau jenis kelamin. Dukungan dari pasangan hidup terhadap stress kerja lebih signifikan pada laki-laki dibandingkan perempuan. (Bures dan Henderson *et.al*, 1995, h.56). Tingginya dukungan pasangan hidup pada pekerja laki laki lebih mereduksi tingkat stress kerja dibandingkan pada pekerja perempuan. Hal ini memperkuat penelitian sebelumnya yang dilakukan Izraelly (dalam Bures dan Henderson *et al*, 1995, h.53) yang membuktikan adanya pengaruh antara tingginya dukungan dari pasangan hidup akan mengurangi "*burn out*".

Di Indonesia penelitian mengenai pengaruh dukungan sosial terhadap "*burn out*" juga menunjukkan adanya hubungan yang negatif (Farhati dan Rosyid, 1996, h. 10). Semakin tinggi dukungan sosial yang didapatkan individu maka akan semakin rendah tingkat stress kerja atau "*burn out*". Maka dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja, pasangan hidup dan atasan berpengaruh terhadap stress kerja.

#### 2.1.4. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan reaksi sikap pekerja yang dihasilkan dari persepsi pekerja terhadap apa yang dikerjakan (Gibson dan Ivancevick *et al*, 1996, h.66). Kepuasan kerja mencerminkan sikap dan reaksi emosional individu yang berhubungan dengan lingkungan kerja dengan kata lain dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil yang ditentukan dari hasil hubungan timbal balik antara individu dan lingkungan kerja.

Definisi lain dikemukakan oleh Locke (dalam Luthans, 1989, h.176) yang mengatakan bahwa “Kepuasan kerja merupakan suatu yang menyenangkan atau kondisi emosi yang positif sebagai hasil dari penilaian atau pengalaman kerja” . Lebih lanjut Locke mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan dengan aspek pekerjaan tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap telah didapatkan dengan sesuatu yang diinginkan. Pendapat lain dikemukakan oleh Subekti (1995, h.39) mengatakan bahwa kepuasan kerja merupakan “kondisi subyektif yang bervariasi dan bersikap dinamik yang dialami oleh seseorang berupa perasaan senang, puas dan tidak puas pada pekerjaannya karena kesesuaian antara kebutuhan/keinginan individu maupun keinginan dari individu yang bersangkutan dengan aspek yang terkandung dalam pekerjaan tersebut. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi emosi

subyektif yang dinamis berupa perasaan senang dan puas yang dihasilkan dari kesesuaian persepsi antara keinginan dan hasil yang didapatkan.

Studi tentang kepuasan kerja mendasarkan pada pendekatan teori motivasi yang dikemukakan oleh Herzberg. Teori ini dinamakan teori motivasi dua faktor yang berasumsi bahwa merangsang motivasi karyawan akan meningkatkan kepuasan kerja. Herzberg mengkatagorikan dua situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya yaitu "*disastisfier*" atau hygin faktor yang berasal dari kondisi ektrinsik, faktor ini terbukti menjadi sumber ketidakpuasan kerja yaitu upah, keamanan kerja, kondisi kerja, status, prosedur perusahaan, supervisi, hubungan antar pribadi, hubungan atasan dan bawahan, sedangkan "*sastisfier*" atau motivator kepuasan yang berasal dari kondisi instrinsik, faktor ini merupakan sumber dari kepuasan kerja yaitu : pencapaian prestasi, penghargaan, tanggung jawab, promosi dan pekerjaan itu sendiri *Perbaikan gaji dan kondisi kerja* tidak akan menimbulkan kepuasan kerja secara langsung tetapi hanya mengurangi ketidakpuasan (Herzberg dalam Gibson dan Ivancevick, *et al*, 1996, h.198).

Studi yang membahas analisa faktor faktor kepuasan kerja dikatagorikan dalam dua pendekatan yaitu pendekatan klasik yang menjelaskan pengaruh *personal* atau *demografi* dan pendekatan yang menjelaskan pengaruh *faktor organisasi*. Pengaruh *personal* atau *demografi* meliputi pengaruh : *Umur*, ada

pengaruh positif umur terhadap kepuasan kerja, semakin bertambah umur seseorang akan semakin mudah mencapai kepuasan kerja. (Weaver, 1978; Janson and Martin, 1982; dalam Neil dan Snizek, 1988); *Umur dan jenis kelamin*, umur dan jenis kelamin secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja tetapi pada perempuan pengaruh tersebut kurang begitu signifikan dibandingkan pengaruhnya pada laki-laki (Mainheim, 1983; Kollerberg, 1983 dalam Neil dan Snizek, 1988); *Pendidikan dan jenis kelamin*, pendidikan juga menunjukkan interaksi dengan jenis kelamin dalam mempengaruhi kepuasan kerja. Pendidikan dan jenis kelamin berhubungan negatif dengan kepuasan kerja (Taylor dan Miller, 1980 dalam Neil dan Snizek, 1988).

Tingkat birokrasi, posisi dalam hirarki organisasi, kontrol pekerjaan dan karakteristik tugas merupakan unsure dari faktor organisasi yang berpengaruh pada kepuasan kerja (Gibson dan Ivancevick *et al* 1996). Organisasi *tenure* atau lama keanggotaan seseorang menjadi anggota organisasi atau masa kerja. Terdapat indikasi lama masa kerja berhubungan dengan kepuasan kerja. Masa kerja dan senioritas berhubungan positif dengan kepuasan kerja meskipun juga dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan. (Grandjen dan Taylor, 1980, dalam Neil dan Snizek, 1988).

Ganzack (1998, h.120) menekankan bahwa faktor situasional dan motivasi sebagai sikap penentu kepuasan kerja, disamping itu kecerdasan juga merupakan

faktor yang penting. Hubungan antara kecerdasan dan kepuasan kerja secara langsung menimbulkan pengaruh negatif tapi tidak langsung menimbulkan pengaruh positif pada pekerjaan yang kompleks.

Terdapat beberapa dimensi yang dikemukakan oleh Smith, Kendal, Hullin (dalam Luthans, 1989.h.177) yang dapat dipergunakan untuk mengukur kepuasan kerja terdiri atas :

1. Pekerjaan itu sendiri

Rentang sejauh mana tingkatan suatu pekerjaan menyediakan tugas yang menarik dan menantang, tidak membosankan serta pekerjaan yang memberikan status dan kesempatan untuk belajar bagi individu.

2. Bayaran

Sejumlah remunerasi keuangan yang diterima oleh pekerja sesuai dengan posisinya dibanding orang lain. Remunerasi yang diterima harus dapat memenuhi kebutuhan hidup sedangkan tingkat remunerasi yang diterima pekerja mencerminkan sejauh mana manajemen menghargai kontribusi pekerjaan seseorang dalam suatu organisasi.

3. Kesempatan promosi

Kesempatan untuk maju atau mendapat promosi jabatan, kebijakan promosi yang adil akan berdampak positif pada pekerja, mereka yang dapat kesempatan promosi akan bahagia atau senang sehingga menimbulkan kepuasan kerja.

#### 4. Pengawasan / atasan

Kemampuan atasan untuk menyediakan bantuan teknis dan dukungan perilaku pada bawahan sehingga akan menumbuhkan kepuasan kerja bagi karyawan.

#### 5. Rekan kerja

Tingkat di mana rekan kerja memberikan dukungan secara teknis dan sosial akan menimbulkan kepuasan kerja bagi karyawan, karena mereka merasa diterima dan dibantu dalam melaksanakan tugas.

### **2.1.5. Pengaruh Dukungan Sosial pada Kepuasan Kerja**

Dukungan sosial di tempat kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pada suatu organisasi. Semakin besar dukungan sosial yang diterima oleh individu maka akan semakin besar pula tingkat kepuasan kerja yang akan dicapai. Sumber dukungan sosial yang diterima individu di tempat kerja berasal dari atasan, rekan kerja di mana dukungan ini berpengaruh cukup signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh De Jong, Johnson (1996, dalam Ducharme dan Martin, 2000, h.227) menunjukkan adanya hubungan antara dukungan sosial, stress kerja dan kesehatan khususnya pada pekerja yang mempunyai tingkat tuntutan kerja yang rendah, kompleksitas tugas dan autonomi yang bervariasi.

melaporkan bahwa dukungan yang besar dari atasan dan rekan kerja akan meningkatkan kepuasan kerja. Selain dukungan yang berasal dari atasan dan rekan kerja, dukungan yang berasal dari pasangan hidup juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja. Penelitian Bures dan Henderson *et al* (1995, h.52) meneliti hubungan dukungan pasangan hidup terhadap tingkat kepuasan kerja. Hasil risetnya menyatakan bahwa tingkat dukungan pasangan hidup yang tinggi pada pasangan suami istri yang berkarier berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, semakin tinggi tingkat dukungan yang diberikan pasangan hidup semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang akan dicapai.

#### **2.1.6. Stress dan Kepuasan Kerja**

Tingkat stress kerja yang tinggi berakibat pada rendahnya tingkat kepuasan kerja, berarti ada pengaruh negatif tingkat stress kerja terhadap kepuasan kerja. Penelitian Hendrix (1985, h.728) pada suatu organisasi keuangan dan kesehatan menunjukkan adanya pengaruh stress terhadap tingkat kesehatan pegawai, tingkat absensi, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan *performance*. Path Analisis dipakai untuk melihat hubungan stress, kesehatan, tingkat absensi dan *performance*.

Hasil penelitian yang dilakukan Hendrix (1985) menunjukkan bahwa kenaikan tingkat stress kerja akan diikuti dengan meningkatnya gangguan sakit flu dan penyakit psikosomatis (symtom somatic), dan turunnya tingkat kepuasan kerja. Stress kerja berpengaruh positif terhadap timbulnya penyakit flu, demam, gejala psikosomatis dan berpengaruh negatif pada kepuasan kerja. Meningkatnya gejala psikosomatis dan sakit flu berdampak pada kenaikan tingkat absensi. Stress kerja juga berpengaruh tidak langsung terhadap komitmen organisasi dan performace melalui kepuasan kerja. Robbins (1993 dalam Bures dan Henderson, 1995, p.53) juga menyebutkan adanya pengaruh stress kerja terhadap tingkat kepuasan kerja. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

## **2.2 Penelitian terdahulu.**

Ducharme & Martin (2000) meneliti pengaruh dukungan rekan kerja pada kepuasan kerja, di mana dalam penelitian ini pengaruh dukungan sosial yang diterima dari rekan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Dukungan sosial dibedakan atas dukungan emosional atau sosial affektif dan dukungan instrumental. Pengumpulan data dilakukan secara wawancara pada 2502 pekerja. Pengukuran "*job reward*" mengacu pada dimensi imbalan intrinsik dan ekstrinsik yang didapat dari lingkungan kerja. "*Job Pressure*" diukur berdasarkan dimensi



pekerjaan. Lebih lanjut pengukuran keterbatasan autonomi berdasarkan dimensi keterlibatan individu dalam pengambilan keputusan. Untuk pengukuran dukungan sosial membedakan dukungan affektif dan dukungan instrumental. Jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dipakai sebagai variabel kontrol. Analisa pengolahan data menggunakan *Least Square Regression Model*. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, di mana dukungan yang affektif maupun dukungan instrumental berpengaruh sama besar pada kepuasan kerja dan bersifat saling melengkapi.

Miller dan Cambell (2000) meneliti hubungan kepuasan kerja, stress dan dukungan pasangan hidup. Dengan sampel pasangan dokter hewan sebanyak 242 orang, 110 perempuan dan 132 laki-laki. Instrumen pengukuran yang digunakan; *Index of Organization reaction*, skala kepuasan kerja dan skala *Career Marital Stress Women Inventory*. Gender dalam penelitian ini berfungsi sebagai Independen variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress dalam keluarga berpengaruh pada peningkatan karier dan tinggi rendahnya dukungan pasangan hidup terhadap stress dan peningkatan karier mempunyai pengaruh yang berbeda pada perempuan dan laki-laki.

Penelitian mengenai hubungan antara karakteristik pekerjaan, dukungan sosial dan “*burn out*” ( stress kerja yang berlangsung lama ) pada pekerjaan “*Non Human Service Cooperation*” ( bidang jasa yang tidak melayani masyarakat luas )

dilakukan oleh Farhati dan Rosyid (1996, h.10). Sampel sebesar 63 orang, 41 laki laki dan 22 perempuan. Pengukuran "*Burn Out*" menggunakan *Burn Out Inventory* dari Maslach dengan reliabilitas 0.982. Untuk skala dukungan sosial terdiri dari 3 subskala berdasarkan sumber dukungan yaitu dari atasan, rekan kerja dan keluarga. Lebih lanjut karakteristik pekerjaan dikategorikan atas identitas tugas, variasi keahlian, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik. Pengolahan data menggunakan analisa regresi dan korelasi berganda. Dari hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara variabel karakteristik pekerjaan, dukungan sosial dan tingkat *Burn Out*.

Bures dan Henderson *et al* (1995) melakukan penelitian melihat hubungan antara tingkat dukungan pasangan hidup pada pasangan yang berkarier ganda terhadap kepuasan kerja dan stress kerja. Sampel sejumlah 1136 responden, diambil dari pasangan suami istri yang bekerja di bidang keuangan dan institusi pendidikan tinggi di Amerika, Kanada dan Australia Barat. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat dukungan pasangan hidup berpengaruh pada stress kerja dan dari data menunjukkan bahwa tingkat dukungan pasangan hidup mereduksi tingkat stress kerja pada laki laki tapi tidak didapat hasil yang signifikan pada pekerja perempuan.

Subekti ( 1995 ) meneliti pengaruh keterlibatan kerja, kepuasan kerja , ciri pribadi terhadap sikap disiplin pada pelaksanaan Kesehatan Keselamatan Kerja

( K3 ) dengan jumlah sampel 85 orang. Hasil penelitian menunjukkan keterlibatan kerja, kepuasan kerja dan ciri pribadi kurang berpengaruh terhadap sikap disiplin pada penerapan K3. Kepuasan kerja mempunyai hubungan positif dengan keterlibatan kerja dan negatif dengan masa kerja.

Neil dan Snizek (1988) melakukan penelitian mengenai gender sebagai *moderating variable* pada kepuasan kerja. Sampel terdiri dari 298 laki laki dan 335 perempuan, hasil menunjukkan bahwa pengaruh gender sebagai variabel moderating pada hubungan antara umur, masa kerja dan kepuasan kerja tidak menunjukkan hasil yang signifikan.

Steffy, Aushbaught (1986) dalam Bures dalam Henderson (1996) meneliti hubungan antara dukungan pasangan hidup dan stress kerja. Dari sampel 118 perawat. Hasil riset menunjukkan hubungan negatif antara dukungan pasangan hidup dan stress kerja.

Dunseath, Beehr (1997) melakukan penelitian mengenai pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja pada pegawai pemerintahan di Michigan. Kuesioner "*organization stress*" disebarakan melalui pos kepada sejumlah 468 responden. Dari 468 yang disebarakan kembali 181 kuesioner, dengan deskripsi 114 laki laki, 67 pegawai perempuan, 70% telah menikah dengan rata-rata berumur 40 tahun. Hasil penelitian menunjukkan stressor pada pekerjaan dapat berpengaruh negatif pada hasil kerja, sedangkan dukungan sosial berpengaruh positif pada

*performance* kerja seseorang Kedua, dukungan sosial merupakan *moderating efect* terhadap stress pada pegawai pemerintahan. Apabila ada konflik peran pada lingkungan kerja maka dukungan sosial dari rekan kerja dan, atasan berperan penting bagi individu dalam meningkatkan kepuasan kerja dan mengeliminir adanya depresi.

Pada penelitian yang dilakukan Russel *et al* (1987) menunjukkan adanya pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja, dan burn out. Profesi guru diambil sebagai sampel penelitian karena pekerjaan guru mempunyai aspek-aspek tugas yang potensial menimbulkan stress misalnya dalam hal penegakan disiplin, sikap apatis siswa, konflik kepentingan dengan orang tua, kurangnya dukungan orang tua. Akibat dari stress yang berkepanjangan dan terus menerus menimbulkan adanya "*burn out*" yang nampak dalam bentuk syptom syptom fisik seperti mudah emosi, sakit kepala atau dalam bentuk perilaku naiknya tingkat absensi para guru. Pengambilan sampel menggunakan *mailed stratified random* pada 600 guru sekolah di negara bagian Iowa. Dengan komposisi 60% guru SD, 40 % guru SLTP, usia rata rata 39,98 dengan pengalaman kerja rata rata 14,75. Teknik analisa regresi berganda dipakai untuk memeriksa hubungan antara karakteristik guru, stress kerja, burn out dan dukungan sosial. Didapatkan hasil  $r = 0.83$  yang menunjukkan bahwa dukungan sosial yang diterima dari atasan, rekan kerja terbukti dapat mengurangi timbulnya "*burn out*" pada profesi guru.

Jenis pekerjaan tertentu pada organisasi publik potensial menimbulkan stress kerja yang tinggi. Jonathan dan Collen West (1989) menyebutkan stress pada organisasi publik dapat berpengaruh pada kesehatan dan produktifitas tenaga kerja. Disebutkan oleh West (1989) ada 3 pekerjaan pada organisasi publik yang mempunyai stress kerja tinggi yaitu perawat, polisi dan pengatur lalu lintas udara ( *air traffic controller* ), di mana pekerjaan ini mempunyai tanggung jawab tinggi yang mencakup kehidupan orang lain seperti menyangkut hidup matinya seseorang, keputusan seseorang melanggar undang undang atau tidak ditambah adanya tekanan organisasi dan lingkungan sosial politik. Lebih lanjut dikatakan oleh West (1989) bahwa ada 4 elemen dari job stress yaitu : interaksi antara kepastian tugas, organisasi, lingkungan kerja, dan karakteristik kepribadian. Sumber-sumber dari stress kerja berasal dari stressor ekstraorganisasi, stressor intraorganisasi, tugas yang berhubungan dengan stressor serta stressor individu. Stress kerja yang bersifat kumulatif dan berkepanjangan mnimbulkan “*burn out*” yang merupakan kombinasi gejala fisik, mental dan “*emotional exhaustion*” atau kelelahan emosi.

Anderson (2002) meneliti pengaruh stress pada polisi di New York. Profesi poilisi sebagai aparat penegak hukum potensial mengalami stress kerja, stress kerja yang berlangsung lama dan kumulatif mengakibatkan individu kehilangan kemampuannya untuk mengatasi stress yang dialami. Mekanisme pertahanan diri

tidak mampu lagi menahan beban stressor yang diterima sehingga timbul gejala traumatis yang disebut sebagai "*police trauma syndrome*" ( *PTS* ) yang tampak secara fisik, emosi, mental dan perilaku pada seseorang. *PTS* yang diderita oleh seorang aparat kepolisian berakibat pula kepada keluarganya. Penelitian yang dilakukan oleh Johnson (1990, dalam Anderson, 2002) menunjukkan 70% istri polisi mengalami stress, tingginya tingkat perceraian di kalangan polisi bahkan dilaporkan adanya kasus bunuh diri. Penyakit psikosomatis seperti tekanan darah tinggi, sakit kepala, depresi dan "*burn out*" banyak diderita oleh aparat kepolisian. Hal ini dikarenakan pekerjaan polisi potensial menimbulkan adanya stressor kerja seperti misalnya kerja shift, beban kerja yang berat, situasi yang tidak pasti, selalu dihadapkan pada situasi "*emergency*" yang terkadang di luar jangkauan hukum untuk mengatasinya.

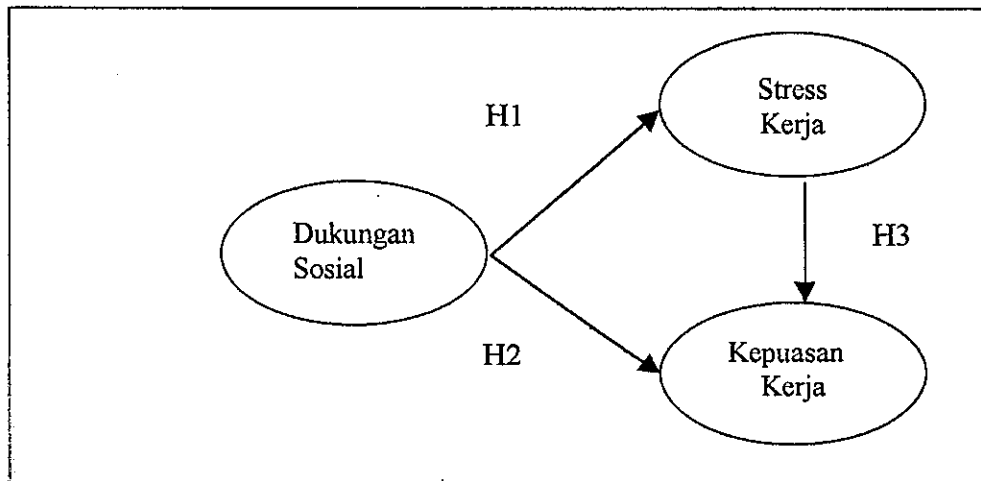
Deeter (1997) mengadakan evaluasi psikometris terhadap Instrumen yang dipakai untuk mengukur dukungan sosial. Instrumen yang diperkenalkan oleh House dan Weels (1978) mengkatagorikan dukungan sosial berdasarkan sumber dukungan sosial yaitu dari atasan, rekan kerja, pasangan hidup dan teman serta bentuk dukungan sosial yaitu dalam bentuk sikap perilaku mau mendengar, perhatian dan memberikan bantuan baik yang langsung atau "*tangible*" seperti nasehat atau saran. Secara teoritis dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap stress di tempat kerja dengan kata lain tingginya dukungan sosial menyebabkan

rendahnya stress kerja. Kuantitas dan kualitas hubungan sosial individu dengan atasan, rekan kerja dan pasangan hidup akan membantu individu mengatasi stress. Penelitian dilakukan Deeter (1997) terhadap tenaga penjual ( sales ) dengan Pengambilan sampel dilakukan secara *stratified random*. Komposisi deskriptif sampel terdiri 80% laki laki, pendidikan akademi 67.7% dengan rata rata berpengalaman 7.6 tahun. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara dukungan sosial terhadap stress kerja. Dukungan yang berasal atasan mendapatkan  $r = 0.19$ , sedangkan dari manajemen menunjukkan  $r = 0.7$ , sedangkan dukungan yang berasal dari pasangan hidup dan rekan kerja tidak menunjukkan hasil yang signifikan. Instrumen Dukungan sosial dari House valid dipergunakan untuk mengukur sumber dukungan sosial akan tetapi tidak tepat untuk mengukur bentuk dan jenis dukungan.

### **2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Model Penelitian**

Berdasarkan hasil telaah pustaka mengenai pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja dan kepuasan kerja maka dikembangkan kerangka pemikiran teoritis yang mendasari penelitian ini seperti dapat di lihat pada Gambar. 2.1

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran Teoritis**



Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

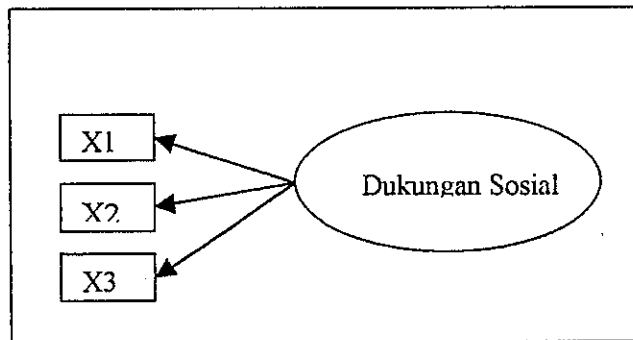
#### **2.3.1. Dimensional variabel.**

Variabel Dukungan Sosial dibentuk oleh tiga indikator yaitu : sikap peduli, sikap menghargai dari rekan kerja, atasan dan pasangan hidup serta sikap percaya kepada rekan kerja, atasan dan terhadap pasangan hidup. Indikator yang dikembangkan untuk menjelaskan variabel dukungan sosial sebagai berikut :



**Gambar 2.2**

**Model Variabel Dukungan Sosial**



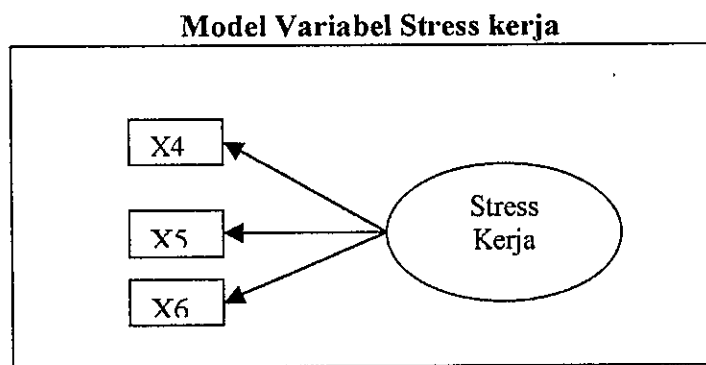
Sumber : House (dalam Beehr, 1995,h.95; Deeter, 1997,h.50) , Ray, Miller *et al.* 1994,h.360  
( dikembangkan dalam tesis ini )

**Keterangan :**

- X1 : Sikap peduli dari rekan kerja, atasan dan pasangan hidup.
- X2 : Sikap menghargai dari rekan kerja, atasan dan pasangan hidup.
- X3 : Sikap percaya terhadap rekan kerja, atasan dan pasangan hidup.

Variabel Stress kerja dibentuk oleh tiga indikator yang meliputi "*emotional exhaustion*". "*depersonalization*" dan "*personal accomplishment*". Indikator indikator variabel stress kerja dapat di lihat dalam gambar 2.3.

**Gambar. 2.3.**



Sumber Ray dan Miller (1994,p.363) ; Maslach (dalam Jones, 1991, h.74)  
(dikembangkan dalam tesis ini )

Keterangan :

X4 : Perasaan gagal dalam menjalankan tugas (*Personal Accomplishment* )

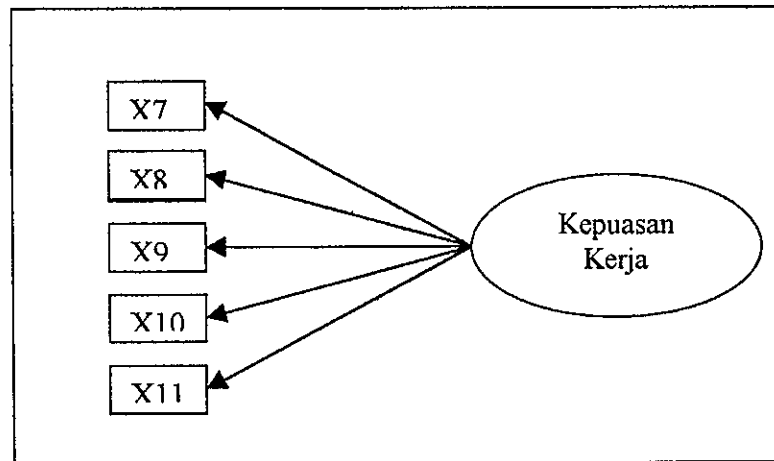
X5 : Perasaan sinis tidak peduli pada perasaan orang lain (*Depersonalization* )

X6 : Perasaan lelah atau kehabisan tenaga (*Emotional Exhaustion* )

Variabel Kepuasan Kerja dibentuk oleh lima indikator yang meliputi pekerjaan itu sendiri, bayaran, kesempatan promosi, atasan/pengawasan dan rekan kerja. Indikator indikator variabel kepuasan kerja dapat di lihat pada gambar 2.4.

**Gambar 2.4.**

**Model Variabel Kepuasan kerja**



Sumber Smith et Al ( dalam Luthans, 1989,p.177) dikembangkan dalam tesis ini.

Keterangan :

- X7 : Pekerjaan itu sendiri
- X8 : Bayaran
- X9 : Kesempatan Promosi
- X10 : Atasan / Pengawasan
- X11 : Rekan Kerja

Secara keseluruhan penentuan variabel dan indikator dalam penelitian ini dapat lihat pada table 2.3. berikut ini. Dukungan sosial merupakan variabel independen sedangkan variabel stress kerja dan kepuasan kerja merupakan variabel dependen.

**Tabel 2.3**

**Variabel dan indikator Dukungan sosial, Stress kerja dan Kepuasan Kerja**

Variabel	Indikator	
Dukungan Sosial	Sikap peduli dari rekan kerja, atasan dan pasangan hidup	X1
	Sikap menghargai dari rekan kerja, atasan dan pasangan hidup	X2
	Sikap percaya pada rekan kerja, atasan dan pasangan hidup	X3
Stress Kerja	Perasaan gagal dalam menjalankan tugas ( <i>Emotional Exhaustion</i> )	X4
	Perasaan sinis tidak peduli pada orang lain ( <i>Depersonalization</i> )	X5
	Perasaan lelah atau kehabisan tenaga ( <i>Personal Accomplishment</i> )	X6
Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	X7
	Bayaran	X8
	Atasan dan pengawasan	X9
	Rekan Kerja	X10
	Kesempatan Promosi	X11

Sumber : dikembangkan dalam tesis ini.

**Tabel 2.4**

**Penentuan variabel Independen dan Dependen.**

Variabel Independen	Variabel dependen
Dukungan Sosial	Stress Kerja
	Kepuasan kerja

Sumber : dikembangkan dalam tesis ini.

## **Hipotesis Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

### **2.4.1 Hipotesis-hipotesis Penelitian**

- H1** Ada pengaruh negatif antara dukungan sosial terhadap stress kerja.
- H2** Ada pengaruh positif antara dukungan sosial terhadap kepuasan kerja
- H3** Ada pengaruh negatif antara stress kerja terhadap kepuasan kerja

### **2.4.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan petunjuk mengenai bagaimana suatu variabel diukur oleh karena itu perumusannya harus didasarkan pada sifat sifat yang bisa diamati dari variabel tersebut (Singarimbun dan Effendie, 1989, h.46). Definisi operasional lihat Tabel 2.5.

**Tabel 2.5**

**Definisi Operasional variabel**

Variabel	Konsep dan dimensi / indikator	Skala Pengukuran
Dukungan Sosial	Diukur dari kuantitas dimensi yang signifikan terhadap dukungan sosial yaitu dukungan emosi dalam bentuk sikap peduli, menghargai dan percaya yang diberikan oleh atasan, rekan kerja dan pasangan hidup.	7 Point skala digunakan untuk mengukur sembilan item dukungan sosial yang berasal dari rekan kerja, atasan & pasangan hidup.
Stress Kerja	Diukur dari kuantitas dimensi yang signifikan terhadap stress kerja yaitu " <i>depersonalization</i> " (perasaan sinis dan tidak peduli pada orang lain) " <i>personal accomplishment</i> " (perasaan merasa gagal dalam menjalankan tugas yang dibebankan), " <i>emotional exhaustion</i> " (perasaan lelah atau kehabisan tenaga).	7 Point skala digunakan untuk mengukur sembilan item stress kerja.
Kepuasan Kerja	Diukur dari persepsi responden pada dimensi yang signifikan terhadap kepuasan kerja yaitu <i>Pekerjaan</i> ; berupa tugas yang dilakukan, apakah Pekerjaan yang dilakukan memberikan tantangan yang menarik, dan tidak membosankan. <i>Atasan / Pengawasan</i> : apakah ada dukungan perilaku dan bantuan teknis dari atasan. <i>Rekan Kerja</i> : ada tidaknya kerjasama antar rekan kerja . <i>Bayaran</i> : sejumlah bayaran yang diterima responden dalam bentuk gaji, dan tunjangan. <i>Kesempatan promosi</i> : kesempatan naik pangkat dan memperoleh jabatan yang lebih tinggi.	7 Point skala digunakan untuk mengukur lima belas item kepuasan kerja.

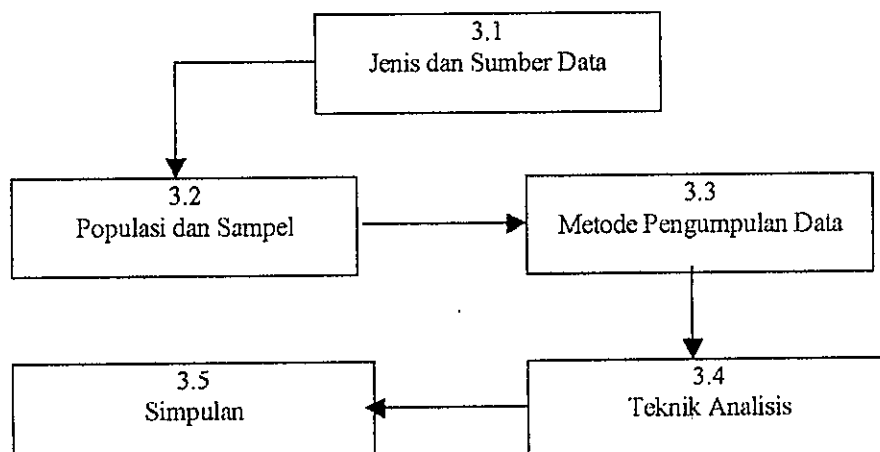
Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Bab ini menggambarkan kondisi lapangan penelitian, guna mempermudah analisis sebuah model dari pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja dan kepuasan kerja. Sebuah model telah dikembangkan pada bab II, sebagai landasan teori untuk penelitian ini. Bagian utama dari bab ini disusun seperti yang ditunjukkan Gambar 3.1.

**Gambar 3.1.**  
**Outline Bab III**



Sumber: dikembangkan untuk tesis ini.

### **3.1. Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini merupakan penelitian survey karena dalam pelaksanaannya sampel yang diambil dari populasi, sedangkan pengumpulan datanya menggunakan kuesioner (Singarimbun, 1989, h.3).

Jenis data yang akan dipakai meliputi data primer yang didapat dari hasil isian kuesioner dan data sekunder sebagai berikut :

- a. Data Primer, diambil dari responden anggota polisi Polres Pati yang sudah berkeluarga, telah bekerja lebih dari satu tahun, pangkat bintara dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden berupa data pribadi responden, dan 3 kuesioner yang terdiri dari kuesioner kepuasan kerja, stress kerja dan dukungan sosial.
- b. Data Sekunder yaitu data yang tidak didapatkan secara langsung dari responden, diperoleh dari data yang dimiliki oleh organisasi atau instansi, studi pustaka, penelitian terdahulu, literatur, jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

### **3.2. Populasi dan Sampel**

#### **3.2.1. Populasi**

Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantono et al, 2000, h.115). Untuk penelitian



ini populasi yang digunakan adalah populasi dari semua anggota Polres Pati sejumlah 650 personil.

### 3.2.2. Sampel

Menurut Singarimbun (1989, h.149) dalam suatu penelitian yang menggunakan metoda survai, tidak terlalu perlu untuk meneliti semua individu dalam populasi, karena disamping memakan biaya yang sangat besar, juga membutuhkan waktu yang lama. Dengan meneliti sebagian dari populasi, kita mengharapkan bahwa hasil yang diperoleh akan dapat menggambarkan sifat populasi yang bersangkutan.

Sampel yang diteliti adalah anggota Polres Pati, Polwil Pati, Polda Jawa Tengah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive random sampling*, berjumlah 120 orang yang telah bekerja di atas satu tahun, pangkat bintara dengan asumsi bintara yang bertugas di garis depan dan berhadapan langsung dengan masyarakat, jenis kelamin laki laki, telah berkeluarga, Menurut Hair et.al (1995, p.637) bahwa ukuran sampel minimum adalah sebanyak 5 observasi untuk setiap estimated parameter. Dalam penelitian ini terdapat 11 estimated parameter sehingga jumlah sampelnya adalah 55 orang. Namun sesuai saran Hair, et.al (1995, p.637) mengenai sampel yang representatif untuk menggunakan teknik analisa SEM adalah berkisar antara 100 – 200, maka sampel

dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 120 orang dengan mempertimbangkan kemungkinan adanya data yang cacat.

### **3.3. Metode Pengumpulan Data**

Sekaran (1992, p.200-201) mengemukakan bahwa metode pengumpulan data yang digunakan untuk menunjukkan aktivitas ilmiah yang sistematis adalah dengan *Personally Administred Questionnaires*. Metode ini dilakukan dengan jalan memberikan daftar pertanyaan (kuesioner) kepada para responden. Setelah diberi kesempatan dalam jangka waktu tertentu untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut, kemudian ditarik kembali untuk dijadikan data primer bagi penelitian ini.

Sedangkan Sutrisno (1993) menganggap bahwa yang dipegang dalam menggunakan metode ini adalah bahwa subyek penelitian adalah merupakan orang yang paling tahu tentang dirinya dan pernyataan subyek yang diberikan adalah benar dan dapat dipercaya.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada anggota Polres Pati guna mendapatkan data tentang dimensi dimensi dari dukungan sosial serta pengaruhnya terhadap stress kerja dan kepuasan kerja.. Pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala 1 - 7 untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai

Adapun desain inti dari pertanyaan dalam penelitian ini akan disajikan dalam tabel 3.1. berikut:

**Tabel 3.1**  
**Desain Inti dari Pertanyaan**

Variabel	Item-item pertanyaan	Skala Pengukuran
Dukungan Sosial	Sikap peduli dari rekan kerja, atasan dan pasangan hidup. Sikap menghargai dari rekan kerja, Atasan dan pasangan hidup. Sikap percaya pada rekan kerja, atasan dan pasangan hidup.	7 point skala digunakan mulai dari 1 (jarang sekali) sampai 7 (selalu)
Stress kerja	Perasaan gagal dalam bertugas ( <i>Personal accomplishment</i> ) Perasaan sinis tidak peduli pada orang lain ( <i>Depersonalization</i> ) Perasaan lelah atau kehabisan tenaga ( <i>Emotional exhaustion</i> )	7 point skala digunakan mulai dari 1 (jarang sekali) sampai 7 (sangat sering)
Kepuasan kerja	Pekerjaan Bayaran Kesempatan promosi Atasan/pengawasan Rekan kerja	7 point skala digunakan mulai dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 7 (sangat setuju)

Sumber : Ray, Miller (1994, h.363); Maslach (dalam Jones, 1991, h.747); Smith, et al (dalam Luthans, 1989, h.177).

### 3.4. Teknik Analisis

Suatu penelitian membutuhkan analisis data dan interpretasi yang bertujuan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu. Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Metoda yang dipilih untuk menganalisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variabel yang akan

diteliti. *The Structural Equation Modelling* (SEM) dari paket *software* statistik AMOS digunakan dalam model dan pengujian hipotesis.

Adapun penggunaan SEM dalam model dan pengujian hipotesis adalah karena SEM merupakan sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit secara simultan. Yang dimaksudkan dengan model yang rumit adalah model-model simultan yang dibentuk melalui lebih dari satu variabel dependen yang dijelaskan oleh satu atau beberapa variabel independen dan dimana sebuah variabel dependen pada saat yang sama berperan sebagai variabel independen bagi hubungan berjenjang lainnya (Ferdinand, 2000, h.3)

Sebagai sebuah model persamaan struktur, AMOS telah sering digunakan dalam pemasaran dan penelitian manajemen strategik. Model kausal AMOS menunjukkan pengukuran dan masalah yang struktural dan digunakan untuk menganalisa dan menguji model hipotesis. AMOS sangat tepat untuk analisis seperti ini, karena kemampuannya untuk : (1) memperkirakan koefisien yang tidak diketahui dari persamaan linier struktural, (2) mengakomodasi model yang meliputi *latent variabel*, (3) mengakomodasi kesalahan pengukuran pada variabel dependen dan independen, (4) mengakomodasi peringatan yang timbal balik, simultan dan saling ketergantungan. Hal ini seperti yang diterangkan oleh Arbuckle (1997) dan Bacon (1997) dalam penelitian Ferdinand (1999, h.85).

Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Regression weight* pada SEM yang digunakan untuk meneliti seberapa besar variabel-variabel dukungan sosial, stress kerja dan kepuasan kerja saling mempengaruhi.

Menurut Hair, Anderson, Tatham dan Black (1995, h.616-670), ada 7 (tujuh) langkah yang harus dilakukan apabila menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) yaitu :

1. Pengembangan model teoritis

Dalam langkah pengembangan model teoritis, hal yang harus dilakukan adalah melakukan serangkaian eksplorasi ilmiah melalui telaah pustaka guna mendapatkan justifikasi atas model teoritis yang akan dikembangkan. SEM digunakan bukan untuk menghasilkan sebuah model, tetapi digunakan untuk mengkonfirmasi model teoritis tersebut melalui data empirik.

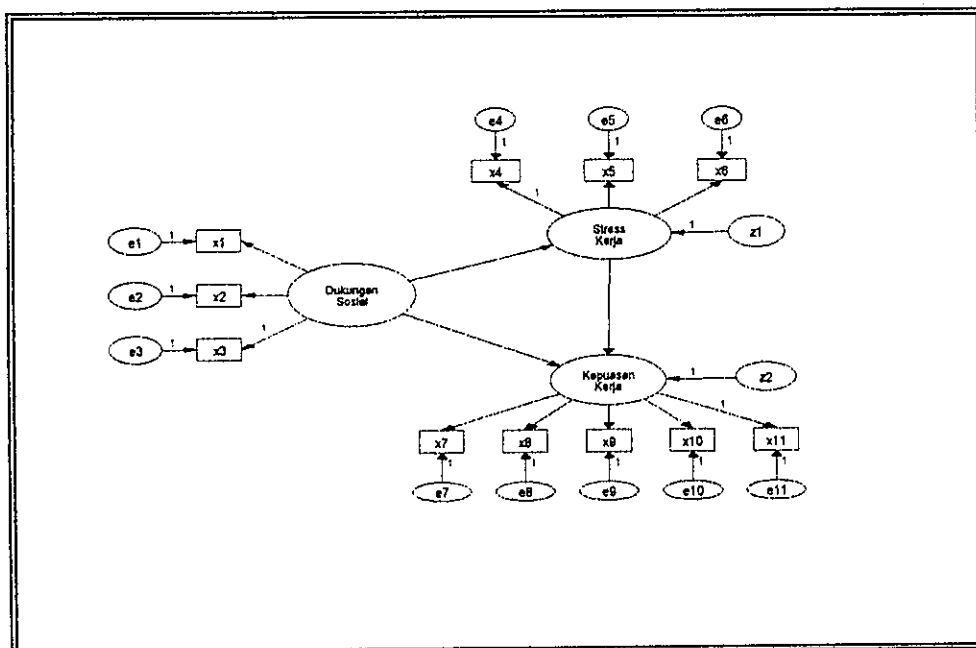
2. Pengembangan diagram alur (path diagram)

Dalam langkah kedua ini, model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama akan digambarkan dalam sebuah path diagram, yang akan mempermudah untuk melihat hubungan-hubungan kausalitas yang ingin diuji. Dalam diagram alur, hubungan antar konstruk akan dinyatakan melalui anak panah. Anak panah yang lurus menunjukkan sebuah hubungan kausal yang langsung antara satu konstruk lainnya. Sedangkan garis-garis lengkung antar konstruk dengan anak panah pada setiap ujungnya menunjukkan korelasi antara konstruk.

Konstruk yang dibangun dalam diagram alur dapat dibedakan dalam dua kelompok, yaitu :

- Konstruk eksogen (*exogenous constructs*), yang dikenal juga sebagai *source variables* atau *independent variables* yang akan diprediksi oleh variabel yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah.
- Konstruk endogen (*endogen constructs*), yang merupakan faktor-faktor yang diprediksi oleh satu atau beberapa konstruk. Konstruk endogen dapat memprediksi satu atau beberapa konstruk endogen lainnya, tetapi konstruk eksogen hanya dapat berhubungan kausal dengan konstruk endogen. Diagram alur pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.2.

**Gambar 3.2.**  
**Structural Equation Model**  
**DIAGRAM ALUR MODEL PENELITIAN**



Sumber : dikembangkan dalam tesis ini

Keterangan :

X1.....	Sikap peduli dari rekan kerja, atasan dan pasangan hidup
X2.....	Sikap menghargai dari rekan kerja, atasan dan pasangan hidup
X3.....	Sikap percaya pada rekan kerja, atasan dan pasangan hidup
X4.....	Perasaan gagal dalam menjalankan tugas ( <i>Personal Accomplishment</i> )
X5.....	Perasaan sinis dan tidak peduli pada orang lain ( <i>Depersonalization</i> )
X6.....	Perasaan lelah atau kehabisan tenaga ( <i>Emotional Exhaustion</i> )
X7.....	Pekerjaan
X8.....	Bayaran
X9.....	Kesempatan promosi
X10.....	Atasan/pengawasan
X11.....	Rekan kerja

### 3. Konversi diagram alur ke dalam persamaan

Persamaan yang didapat dari diagram alur yang dikonversi terdiri dari :

- Persamaan struktural (*structural equation*) yang dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antar berbagai konstruk.

$$\text{Variabel endogen} = \text{variabel eksogen} + \text{variabel endogen} + \text{error}$$

- Persamaan spesifikasi model pengukuran (*measurement model*), dimana harus ditentukan variabel yang mengukur konstruk dan menentukan serangkaian matriks yang menunjukkan korelasi yang dihipotesakan antar konstruk atau variabel.

Komponen-komponen ukuran mengidentifikasi *latent variables* dan komponen-komponen struktural mengevaluasi hipotesis hubungan kausal, antara *latent variables* pada model kausal dan menunjukkan sebuah pengujian seluruh hipotesis dari model sebagai satu keseluruhan (Hayduk, 1987 ; Kline, 1996; Loehlin, 1992; Long, 1983, dalam Ferdinand, 1999, h.85). Persamaan dalam penelitian ini seperti terlihat pada tabel 3.2. berikut ini.

**Tabel 3.2**  
**Model Pengukuran**

<b>KONSEP EXOGENOUS (MODEL PENGUKURAN)</b>		<b>KONSEP ENDOGENOUS (MODEL PENGUKURAN)</b>	
X1	= $\lambda_1$ Dukungan Sosial + e1	X4	= $\lambda_4$ Stress kerja+ e4
X2	= $\lambda_2$ Dukungan Sosial + e2	X5	= $\lambda_5$ Stress kerja+ e5
X3	= $\lambda_3$ Dukungan Sosial + e3	X6	= $\lambda_6$ Stress kerja+ e6
		X7	= $\lambda_7$ Kepuasan kerja + e7
		X8	= $\lambda_8$ Kepuasan kerja + e8
		X9	= $\lambda_9$ Kepuasan kerja + e9
		X10	= $\lambda_{10}$ Kepuasan kerja + e10
		X11	= $\lambda_{11}$ Kepuasan kerja + e11
<b>Model Struktural</b>			
Stress kerja		= $\gamma_1$ Dukungan sosial + Z1	
Kepuasan kerja		= $\gamma_2$ Dukungan sosial + $\beta_1$ Stress kerja + Z2	

Sumber : dikembangkan dalam tesis ini

Sisi sebelah kiri dari tiap persamaan dari model pengukuran yang diajukan merupakan *observed variables* dan sisi sebelah kanan untuk variabel-variabel *latent variables*. Variabel *latent endogenous* pada penelitian ini adalah stress kerja dan kepuasan kerja. Sementara variabel *latent exogenous* adalah dukungan sosial. Seperti yang terlihat pada model, variabel terukur yang pertama dari tiap *latent variable* adalah dikhususkan memiliki *factor loading* dari  $\lambda = 1$  ( $\lambda$  adalah terminologi yang digunakan oleh LISREL, serupa dengan koefisien dari model yang diukur - berbobot regresi pada AMOS) untuk menentukan unit-unit yang diukur pada *unobserved variables* (Arbuckle, 1997, h.305-306).



#### 4. Memilih matriks input dan estimasi model

SEM menggunakan input data yang hanya menggunakan matriks varians/kovarians atau matriks korelasi untuk keseluruhan estimasi yang dilakukan. Matriks kovarian digunakan karena SEM memiliki keunggulan dalam menyajikan perbandingan yang valid antara populasi yang berbeda atau sampel yang berbeda, yang tidak dapat disajikan oleh korelasi. Hair et.al (1996, h.635-637) menyarankan agar menggunakan matriks varians/kovarians pada saat pengujian teori sebab lebih memenuhi asumsi-asumsi metodologi dimana standar error yang dilaporkan akan menunjukkan angka yang lebih akurat dibanding menggunakan matriks korelasi.

Untuk ukuran sampel, Hair et.al (1995, h.637) menemukan bahwa ukuran sampel yang sesuai untuk SEM adalah 100 - 200. Sedangkan untuk ukuran sampel minimum adalah sebanyak 5 observasi untuk setiap estimate parameter. Bila estimated parameter-nya berjumlah 11, maka jumlah sampel minimum adalah 100.

#### 5. Kemungkinan munculnya masalah identifikasi

Problem identifikasi pada prinsipnya adalah problem mengenai ketidakmampuan dari model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Bila setiap kali estimasi dilakukan muncul problem identifikasi, maka sebaiknya model dipertimbangkan ulang dengan mengembangkan lebih banyak konstruk.

## 6. Evaluasi *kriteria goodness of fit*

Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model melalui telaah terhadap berbagai kriteria *goodness of fit*. Berikut ini beberapa indeks kesesuaian dan *cut-off value* untuk menguji apakah sebuah model dapat diterima atau ditolak.

- $\chi^2$ -*Chi-square* statistik, dimana model dipandang baik atau memuaskan bila nilai *chi-square*nya rendah. Semakin kecil nilai  $\chi^2$  semakin baik model itu dan diterima berdasarkan probabilitas dengan *cut-off value* sebesar  $p > 0,05$  atau  $p > 0,10$  (Hulland et.al., dalam Ferdinand, 2000, p.52).
- RMSEA (*The Root Mean Square Error of Approximation*), yang menunjukkan *goodness of fit* yang dapat diharapkan bila model diestimasi dalam populasi (Hair et.al., 1995, h.685). Nilai RMSEA yang lebih kecil atau sama dengan 0,08 merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah *close fit* dari model itu berdasarkan *degrees of freedom* (Browne & Cudeck, dalam Ferdinand, 2000, h.53).

- GFI (*Goodness of Fit Index*), adalah ukuran non statistik yang mempunyai rentang nilai antara 0 (*poor fit*) sampai dengan 1.0 (*perfect fit*). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan sebuah "*better fit*" (Ferdinand, 2000, h.54).
- AGFI (*Adjusted Goodness of Fit Index*), dimana tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGFI mempunyai nilai sama dengan atau lebih besar dari 0,90 (Hair et.al., 1995, h.686; Hulland et.al, dalam Ferdinand, 2000, h.55).
- CMN/DF, adalah *The Minimum sampel Discrepancy Function* yang dibagi dengan *Degree of Freedom*. CMN/DF tidak lain adalah statistik *chi-square*,  $\chi^2$  dibagi Dfnya disebut  $\chi^2$  relatif. Bila nilai  $\chi^2$  relatif kurang dari 2.0 atau 3.0 adalah indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data (Arbuckle, 1997, h.399-400).
- TLI (*Tucker Lewis Index*), merupakan *incremental index* yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah *baseline model*, dimana sebuah model  $\geq 0,95$  (Hair et.al., 1995) dan nilai yang mendekati 1 menunjukkan *a very good fit* (Arbuckle, 1997, h.409).
- CFI (*Comparative Fit Index*), dimana bila mendekati 1, mengindikasikan tingkat fit yang paling tinggi (Arbuckle, 1997, h.407). Nilai yang direkomendasikan adalah  $CFI \geq 0,95$  (Ferdinand, 2000, h.58)

Dengan demikian indeks-indeks yang digunakan untuk menguji kelayakan sebuah model adalah seperti dalam tabel 3.3 berikut ini.

**Tabel 3.3**  
**Indeks pengujian Kelayakan Model**

<i>Goodness of fit index</i>	<i>Cut-off value</i>
$\chi^2$ Chi-square	Diharapkan < tabel
Significaned Probability	$\geq 0.05$
RMSEA	$\leq 0.08$
GFI	$\geq 0.90$
AGFI	$\geq 0.90$
CMIN/DF	$\leq 2.00$
TLI	$\geq 0.95$
CFI	$\geq 0.94$

Sumber : Hair Jr. et.al (1995) pada Augusty Ferdinand 2000

#### 7. Interpretasi dan modifikasi model

Tahap terakhir ini adalah menginterpretasikan model dan memodifikasi model bagi model-model yang tidak memenuhi syarat pengujian yang dilakukan Hair et.al (1995, h.644) memberikan pedoman untuk mempertimbangkan perlu tidaknya modifikasi sebuah model dengan melihat jumlah residual yang dihasilkan oleh model. Batas keamanan untuk jumlah residual 5%. Bila jumlah residual lebih besar dari 5% dari semua residual kovarians yang dihasilkan oleh model, maka sebuah modifikasi mulai perlu dipertimbangkan (Hair, 1995, h.668). Bila ditemukan bahwa nilai residual yang dihasilkan model cukup besar (yaitu  $> 2,58$ ) maka cara lain dalam modifikasi adalah dengan mempertimbangkan untuk menambah sebuah alur baru terhadap model yang diestimasi itu. Nilai residual

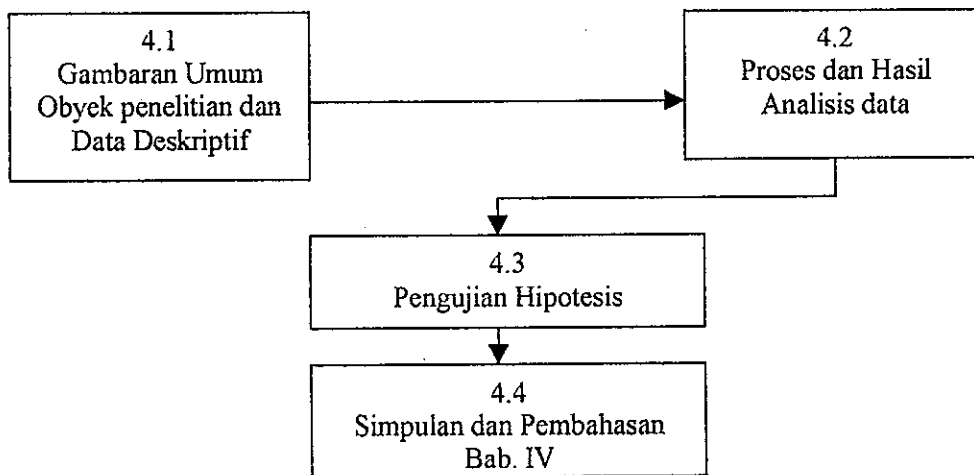
## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan disajikan profil data penelitian dan proses pengambilan data-data tersebut untuk menjawab pertanyaan penelitian dan hipotesis yang telah diajukan pada bab II dan bab III. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan tujuh langkah untuk mengevaluasi kriteria *goodness-of-fit*, seperti yang akan dibahas dalam bab ini.

*Outline* bab IV dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**Gambar 4.1.**  
**Outline Bab IV**



Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

#### 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai data data deskriptif yang diperoleh dari anggota Polres Pati. Jumlah responden sebanyak 120 orang dengan kriteria masa kerja di atas 1 tahun, pangkat bintara, sudah berkeluarga, jenis kelamin laki-laki. Selanjutnya akan dijelaskan deskriptif data responden berdasarkan usia, masa kerja dan fungsional tugas.

##### 4.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Responden yang diikuti sertakan dalam sample penelitian ini sebanyak 120 orang yang dimasukkan dalam katagori Usia sebagai berikut :

**Tabel 4.1. Komposisi Usia Responden**

Tabel Usia	Jumlah	Prosentase
21 - 25 tahun	27	22,5
26 - 35 tahun	34	28,4
36 - 45 tahun	39	32,5
≥ 45 tahun	20	16,6
Jumlah	120	100

Sumber : Data Primer yang telah diolah, tahun 2002

Mayoritas responden berusia antara 36 sampai 45 tahun sejumlah 39 orang atau 32.5%, diikuti oleh mereka yang berusia antara 26 sampai 35 tahun

sejumlah 34 orang atau 28,4% , di bawah usia 25 tahun 27 orang atau 22,5% dan responden yang berusia diatas 45 tahun 20 orang atau 16,6 %..

#### 4.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja

**Tabel 4.2. Komposisi Responden Berdasarkan Masa Kerja.**

Masa kerja	Jumlah	Prosentase
1 - 5 tahun	36	30
6 - 10 tahun	22	18
11 - 15 tahun	16	13,3
16 - 20 tahun	20	16,6
dias 20 tahun	26	21,6
Jumlah	120	100

Sumber : Data Primer yang telah diolah, tahun 2002

Mayoritas responden mempunyai masa kerja di antara 1 sampai 5 tahun sebanyak 36 orang atau 30%, kemudian yang mempunyai masa kerja diatas 25 tahun sejumlah 26 orang atau 21,6%, diikuti yang mempunyai masa kerja 6 sampai 10 tahun sejumlah 22 orang atau 18%, masa kerja 16 sampai 20 tahun sejumlah 20 orang atau 16,6%, serta mempunyai masa kerja 11 sampai 15 tahun sebanyak 16 orang atau 13,3%.

#### 4.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Fungsional Tugas.

**Tabel 4.3**  
**Komposisi Responden berdasarkan fungsional tugas**

Fungsi Tugas	Jumlah	Prosentase
Provost	6	5
IPP ( Intel )	12	10
Bagian Min.Pers	15	12,5
Reserse	15	12,5
Bimas	8	6,6
Puskodalops	6	5
Sabhara	32	26,6
Lantas	26	21,6
Jumlah	120	100

Sumber : Data primer yang telah diolah tahun 2002

Mayoritas responden berasal dari fungsi sabhara sebanyak 32 orang atau 26,6% diikuti fungsi Lantas 26 orang atau 21,6%, Pembinaan dan Personil (MinPers) dan Reserse masing masing 15 orang atau 12,5%, IPP ( Intel ) 12 orang atau 10%, fungsi Bimas 8 orang atau 6,6% serta fungsi Provost dan Puskodalops masing masing 6 orang atau 5% .



#### 4.2. Proses dan Hasil Analisis Data

Pada proses input data khususnya variabel endogenous yaitu Stress Kerja (X4, X5 dan X6) dilakukan konversi data terlebih dulu, dengan cara merubah susunan katagori respon dari skala 1 (sangat jarang) sampai skala 7 (sangat sering) menjadi skala 7 (sangat sering) sampai skala 1 sangat jarang, karena pernyataan dalam kuesioner stress kerja merupakan pernyataan yang negatif

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) yang terdiri dari tujuh tahap yaitu :

1. Pengembangan model yang berdasarkan teori

Model teoritis dalam penelitian ini telah digambarkan pada gambar 2.1. di bab II. Model penelitian tersebut terdiri dari 11 indikator untuk menguji adanya hubungan kausalitas antara pengaruh dukungan sosial, terhadap stress kerja dan kepuasan kerja., seperti telah dijelaskan pada tabel 2.3. pada bab II.

2. Pengembangan diagram alur path (*path diagram*)

Diagram alur untuk pengujian model penelitian telah digambarkan pada gambar 3.2. pada bab III yang dibuat berdasarkan kerangka pemikiran teoritis pada gambar 2.1. pada bab II.

3. Konversi diagram alur ke dalam persamaan

Persamaan untuk model penelitian telah dibuat seperti yang telah dijelaskan pada tabel 3.2. pada bab III.

4. Memilih matriks input dan estimasi model

Input data yang digunakan dalam penelitian ini adalah matriks varians / kovarians atau matriks korelasi untuk keseluruhan estimasi. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 120 responden dari anggota Polres Pati Polwil Pati Polda Jateng. Program Komputer yang digunakan adalah AMOS 4.0 dengan *maximum likelihood estimation*.

5. Menganalisis apakah model dapat diidentifikasi

Problem identifikasi model pada prinsipnya adalah problem mengenai ketidakmampuan model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Gejala-gejala problem identifikasi antara lain :

- *Standard error* pada satu atau beberapa koefisien sangat besar.
- Muncul angka-angka yang aneh seperti *varians error* yang negatif.
- Muncul korelasi yang sangat tinggi antar koefisien estimasi ( $>0,90$ ).

6. Evaluasi kriteria *goodness of fit*

Pengujian kesesuaian model dilakukan melalui telaah terhadap kriteria *goodness of fit* seperti yang telah diuraikan pada bab III. Secara singkat kriteria indeks pengujian kelayakan model (*goodness of fit*) seperti tabel 4.4. berikut.

**Tabel 4.4.**  
**Indeks Pengujian Kelayakan Model**  
**(Goodness-of-fit Indices)**

Goodness of fit index	Cut-of Value
X <sup>2</sup> – Chi-square	< $\chi^2$ tabel
Significancy Probability	≥ 0.05
RMSEA	≤ 0.08
GFI	≥ 0.90
AGFI	≥ 0.90
CMIN/DF	≤ 2.00
TLI	≥ 0.95
CFI	≥ 0.95

Sumber : Ferdinand, 2000, h.59.

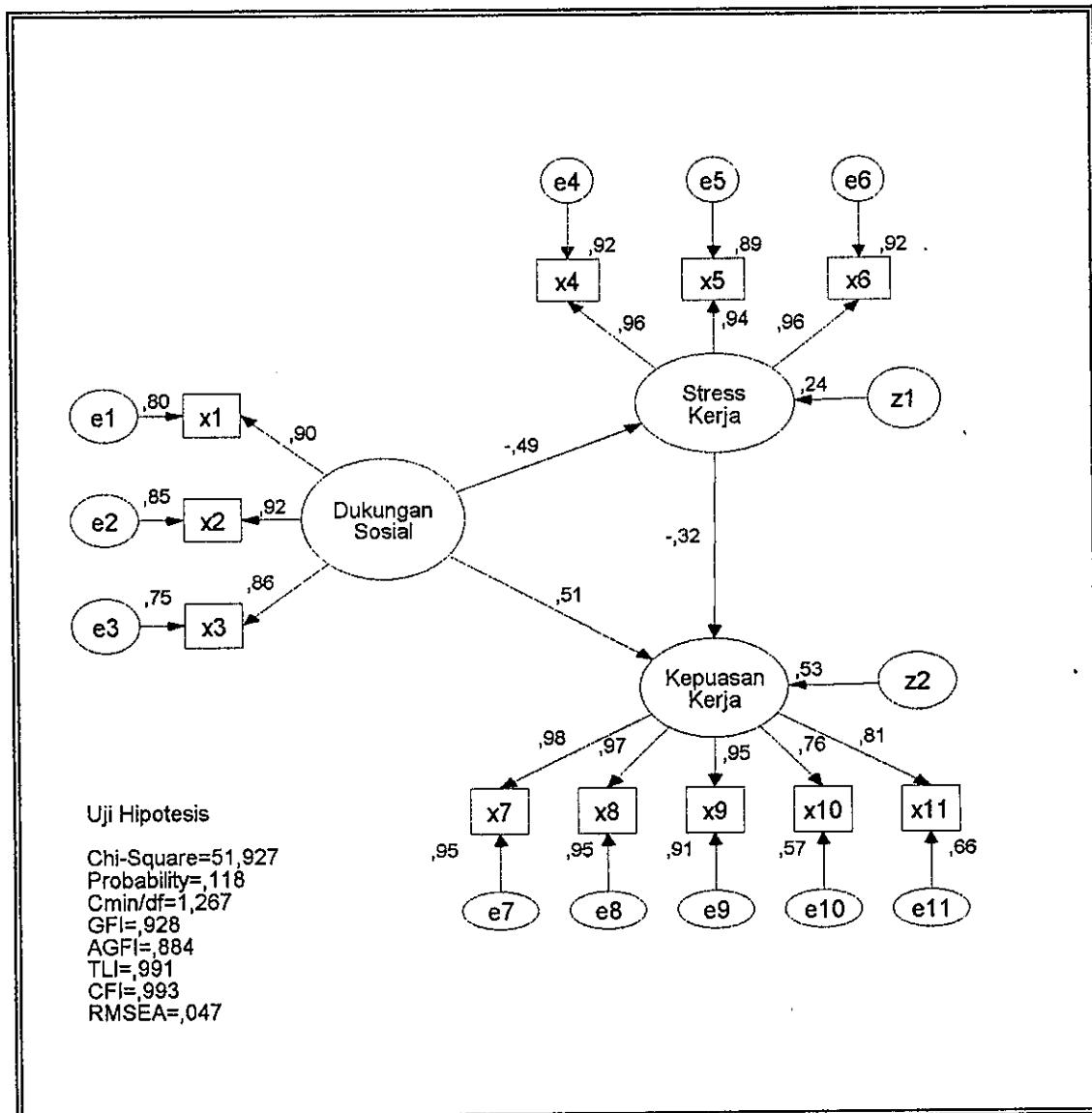
#### 7. Interpretasi dan modifikasi model

Pada tahap terakhir ini akan dilakukan interpretasi model dan memodifikasi model yang tidak memenuhi syarat pengujian

##### 4.2.1. *Structural Equation Modeling (SEM)*

Hasil pengolahan SEM dapat dilihat pada gambar 4.2. dan tabel 4.5 berikut.

**Gambar 4.2**  
**Structural Equation Modeling**



Sumber: dikembangkan untuk tesis ini

**Keterangan:**

X1 = Sikap Peduli dari rekan kerja, atasan dan pasangan hidup
X2 = Sikap menghargai dari rekan kerja, atasan dan pasangan hidup
X3 = Sikap percaya pada rekan kerja, atasan dan pasangan hidup
X4 = Perasaan gagal dalam menjalankan tugas ( <i>Personal Accomplishment</i> )
X5 = Perasaan dan sinis dan tidak peduli pada orang lain ( <i>Depersonalization</i> )
X6 = Perasaan lelah atau kehabisan tenaga ( <i>Emotional Exhaustion</i> )
X7 = Pekerjaan
X8 = Bayaran
X9 = Kesempatan Promosi
X10= Atasan/pengawasan
X11= Rekan Kerja

Sumber : dikembangkan dalam tesis ini

**Tabel 4.5**

**Standardized Regression Weight**

		Stand.	Estim.	Estimate	S.E.	C.R.	P
Stress_Kerja	<--Dukungan_Sosial	-0,487	-0,724	0,135	-5,374	0,000	
Kepuasan_Kerja	<--Dukungan_Sosial	0,510	0,586	0,104	5,625	0,000	
Kepuasan_Kerja	<--Stress_Kerja	-0,324	-0,250	0,063	-3,992	0,000	
x3	<--Dukungan_Sosial	0,864	1,000				
x2	<--Dukungan_Sosial	0,920	1,092	0,079	13,905	0,000	
x1	<--Dukungan_Sosial	0,896	1,103	0,084	13,205	0,000	
x4	<--Stress_Kerja	0,961	1,000				
x5	<--Stress_Kerja	0,945	0,985	0,042	23,309	0,000	
x6	<--Stress_Kerja	0,960	0,922	0,037	25,223	0,000	
x11	<--Kepuasan_Kerja	0,809	1,000				
x10	<--Kepuasan_Kerja	0,757	0,929	0,097	9,604	0,000	
x9	<--Kepuasan_Kerja	0,952	1,220	0,090	13,592	0,000	
x8	<--Kepuasan_Kerja	0,974	1,303	0,092	14,120	0,000	
x7	<--Kepuasan_Kerja	0,975	1,273	0,090	14,160	0,000	

Sumber : Data primer yang diolah

Uji terhadap hipotesis model menunjukkan bahwa model ini sesuai dengan data atau *fit* terhadap data yang digunakan dalam penelitian seperti terlihat dari tingkat signifikansi terhadap *chi-square* model sebesar 51,927 Indeks GFI, AGFI, TLI, CMIN/DF dan RMSEA berada dalam rentang nilai yang diharapkan meskipun AGFI diterima secara marginal, seperti dalam tabel 4.6 berikut.

**Tabel 4.6.**  
**Indeks Pengujian Kelayakan Structural Equation Modeling**

Goodness of fit index	Cut –off value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
X2 – Chi-square	$\leq 56,492$ ( $\chi^2$ tabel )	51,927	Baik
Significancy probability	$\geq 0.05$	0,118	Baik
RMSEA	$\leq 0.08$	0,047	Baik
GFI	$\geq 0.90$	0,928	Marginal
AGFI	$\geq 0.90$	0,884	Baik
CMIN/DF	$\leq 2.00$	1,267	Baik
TLI	$\geq 0.95$	0,991	Baik
CFI	$\geq 0.95$	0,993	

Sumber : Data primer yang diolah

#### 4.2.2. Evaluasi Normalitas Data

Normalitas *univariate* dan *multivariate* data yang digunakan dalam analisis ini dapat diuji normalitasnya, seperti yang disajikan dalam tabel 4.7..

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan kriteria *critical ratio* sebesar  $\pm 2,58$  pada tingkat signifikansi 0,01 (1%), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada data yang menyimpang. Uji normalitas data untuk setiap indikator terbukti normal..

**Tabel 4.7.**  
**Normalitas Data**

	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
x7	3,000	21,000	-0,355	-1,587	-0,658	-1,471
x8	3,000	21,000	-0,440	-1,966	-0,646	-1,445
x9	3,000	21,000	-0,420	-1,879	-0,595	-1,330
x10	3,000	21,000	-0,486	-2,174	-0,384	-0,858
x11	3,000	21,000	-0,564	-2,521	-0,270	-0,604
x6	3,000	21,000	-0,353	-1,577	-0,749	-1,675
x5	3,000	21,000	-0,406	-1,816	-0,881	-1,969
x4	3,000	21,000	-0,426	-1,907	-0,849	-1,898
x1	3,000	21,000	-0,423	-1,893	-0,083	-0,185
x2	3,000	21,000	-0,365	-1,632	0,082	0,183
x3	3,000	21,000	-0,175	-0,783	0,326	0,729
Multivariate					26,537	8,595

Sumber : Data primer yang diolah

#### 4.2.3. Evaluasi *Outliers*

*Outliers* merupakan observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi yang lain dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk sebuah variabel tunggal maupun variabel-variabel kombinasi (Hair, *et al*, 1995, h.57-58). Adapun *outliers* dapat dievaluasi dengan dua cara, yaitu analisis terhadap *univariate outliers* dan analisis terhadap *multivariate outliers* (Hair, *et al*, 1995, h.58-59).

##### 4.2.3.1. *Univariate Outliers*

Deteksi terhadap adanya *univariate outliers* dapat dilakukan dengan menentukan nilai ambang batas yang akan dikategorikan sebagai *outliers* dengan cara mengkonversi nilai data penelitian ke dalam *standard score* atau yang biasa disebut *z-score*, yang mempunyai nilai rata-rata nol dengan standard deviasi sebesar 1,00 (Hair, *et al*, dalam Ferdinand, 2000, h.94). Pengujian *univariate outliers* ini dilakukan per konstruk variabel dengan program SPSS 10.00, pada menu *Descriptive Statistics – Summarise*. Observasi data yang memiliki nilai *z-score*  $\geq 3,0$  akan dikategorikan sebagai *outliers*. Hasil pengujian *univariate outliers* pada tabel 4.8. berikut ini menunjukkan tidak adanya *univariate outliers*.



**Tabel 4.8.**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Zscore(X1)	120	-2,65422	1,68576	-7,4419637E-16	1,0000000
Zscore(X2)	120	-2,71702	1,78702	-6,5746020E-16	1,0000000
Zscore(X3)	120	-2,63794	1,97952	4,859394E-16	1,0000000
Zscore(X4)	120	-2,00561	1,44627	-1,0755286E-16	1,0000000
Zscore(X5)	120	-2,06025	1,38147	-1,4190038E-15	1,0000000
Zscore(X6)	120	-2,10494	1,63410	1,203898E-15	1,0000000
Zscore(X7)	120	-2,08674	1,47357	2,376571E-16	1,0000000
Zscore(X8)	120	-2,10180	1,37172	-1,4875254E-16	1,0000000
Zscore(X9)	120	-2,16778	1,45638	-2,0946786E-16	1,0000000
Zscore(X10)	120	-2,14256	1,64152	6,071532E-18	1,0000000
Zscore(X11)	120	-2,10489	1,65571	4,978656E-16	1,0000000
Valid N (listwise)	120				

Sumber : Data Primer yang diolah

#### 4.2.3.2. *Multivariate Outliers*

Evaluasi terhadap *multivariate outliers* perlu dilakukan karena walaupun data yang dianalisis menunjukkan tidak ada *outliers* pada tingkat *univariate*, tetapi observasi-observasi itu dapat menjadi *outliers* bila sudah dikombinasikan. Jarak *Mahalonobis* (*The Mahalonobis distance*) untuk tiap-tiap observasi dapat dihitung dan akan menunjukkan jarak sebuah observasi dari rata-rata semua variabel dalam sebuah ruang multidimensional (Hair, *et al*, 1995 ; Norusis, 1994 ; Tabacnick dan Fidell, 1996 dalam Fedinand, 2000, h.98-99). Untuk menghitung *mahalonobis distance* berdasarkan nilai *chi-square* pada derajat bebas sebesar 11 (jumlah

variabel) pada tingkat  $p < 0,001$  adalah  $\lambda^2 (11, 0,001) = 31,264$  (berdasarkan tabel distribusi  $\lambda^2$ ) Jadi data yang memiliki jarak *mahalonobis* lebih besar dari 31,264 adalah *multivariate outliers*. Namun dalam analisis ini *outliers* yang ditemukan tidak akan dihilangkan dari analisis karena data tersebut menggambarkan keadaan yang sesungguhnya dan tidak ada alasan khusus dari profil responden yang menyebabkan harus dikeluarkan dari analisis tersebut (Ferdinand, 2000, p.98-104). Data *mahalonobis distance* dapat dilihat dalam lampiran *output*.

#### 4.2.4. Evaluasi atas *Multicollinearity* dan *Singularity*

Untuk melihat apakah pada data penelitian terdapat multikolineritas (*multicollinearity*) atau singularitas (*singularity*) dalam kombinasi-kombinasi variabel, maka yang perlu diamati adalah determinan dari matriks kovarians sampelnya. Determinan yang kecil atau mendekati nol mengindikasikan adanya multikolineritas atau singularitas, sehingga data itu tidak dapat digunakan untuk penelitian (Tabachnick dan Fidell, 1998 pada Ferdinand, 2000, p.105).

Pada penelitian ini, nilai determinan dari matrik kovarians sampelnya adalah sebesar  $5,9207e + 008$  dan angka tersebut jauh dari nol. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolineritas atau singularitas dalam data ini. Dengan demikian data ini layak digunakan.

#### 4.2.5. Pengujian terhadap Nilai Residual

Pengujian terhadap nilai residual mengindikasikan bahwa secara signifikan model yang sudah dimodifikasi tersebut dapat diterima dan nilai residual yang ditetapkan adalah  $\pm 2,58$  pada taraf signifikansi 5% (Hair, et al, 1995, h.644). Sedangkan standard residual yang diolah dengan menggunakan program AMOS dapat dilihat dalam tabel 4.9. berikut ini. Jadi dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini dapat diterima secara signifikan karena nilai residualnya  $\leq \pm 2,58$ .

**Tabel 4.9**

**Nilai Residual**

	x7	x8	x9	x10	x11	x6	x5	x4	x1	x2	x3
x7	0,000	0,019	-0,011	-0,125	-0,063	-0,135	-0,173	-0,270	0,142	-0,163	-0,004
x8	0,019	0,000	-0,004	-0,007	-0,101	0,024	-0,012	-0,114	0,085	-0,350	-0,046
x9	-0,011	-0,004	0,000	-0,009	0,126	0,151	0,300	0,273	0,332	0,054	0,284
x10	-0,125	-0,007	-0,009	0,000	1,260	0,529	0,747	0,376	0,183	0,341	0,347
x11	-0,063	-0,101	0,126	1,260	0,000	0,608	0,614	0,611	0,512	0,282	-0,138
x6	-0,135	0,024	0,151	0,529	0,608	0,000	-0,001	-0,001	-0,450	-0,331	0,489
x5	-0,173	-0,012	0,300	0,747	0,614	-0,001	0,000	0,003	-0,262	-0,264	0,759
x4	-0,270	-0,114	0,273	0,376	0,611	-0,001	0,003	0,000	-0,082	0,052	0,731
x1	0,142	0,085	0,332	0,183	0,512	-0,450	-0,262	-0,082	0,000	-0,016	-0,042
x2	-0,163	-0,350	0,054	0,341	0,282	-0,331	-0,264	0,052	-0,016	0,000	0,053
x3	-0,004	-0,046	0,284	0,347	-0,138	0,489	0,759	0,731	-0,042	0,053	0,000

Sumber : Data Primer yang diolah

#### 4.2.6. Uji Reliability dan Variance Extract

##### 4.2.6.1. Uji Reliability

Pada dasarnya uji reliabilitas (*reliability*) menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama. Uji reliabilitas dalam SEM dapat diperoleh melalui rumus sebagai berikut (Hair, et al, 1995, p.642) :

$$\text{Construct-Reliability} = \frac{(\sum \text{std. loading})^2}{(\sum \text{std. Loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

Keterangan :

- *Standard Loading* diperoleh dari *standarized loading* untuk tiap-tiap indikator yang didapat dari hasil perhitungan komputer.
- $\sum \epsilon_j$  adalah *measurement error* dari tiap indikator. *Measurement error* dapat diperoleh dari  $1 - \text{reliabilitas indikator}$ . Tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah  $\geq 0,7$ .

Hasil *standar loading* data :

Dukungan Sosial	= 0.90 + 0.92 + 0.86	= 2.68
Stress Kerja	= 0.96 + 0.94 + 0.96	= 2.86
Kepuasan Kerja	= 0.95 + 0.95 + 0.91 + 0.57 + 0.66	= 4.04

Hasil *measurement error* data :

Dukungan Sosial	= 0.20 + 0.15 + 0.25	= 0.6
Stress kerja	= 0.08 + 0.11 + 0.08	= 0.27

$$\text{Kepuasan Kerja} = 0.05 + 0.05 + 0.09 + 0.43 + 0.34 = 0.96$$

Perhitungan reliabilitas data:

$$\text{Dukungan Sosial} = \frac{(2,68)^2}{(2,68)^2 + 0.60} = 0.92$$

$$\text{Stress Kerja} = \frac{(2.86)^2}{(2.86)^2 + 0.27} = 0,97$$

$$\text{Kepuasan Kerja} = \frac{(4,04)^2}{(4,04)^2 + 0.96} = 0,94$$

Berdasarkan hasil pengukuran reliabilitas data diperoleh nilai reliabilitas data dalam penelitian ini memiliki nilai  $\geq 0,7$ . Dengan demikian penelitian ini dapat diterima.

#### 4.2.6.2. *Variance Extract*

Pada prinsipnya pengukuran *variance extract* menunjukkan jumlah varians dari indikator yang diekstraksi oleh konstruk laten yang dikembangkan. Nilai *variance extracted* yang dapat diterima adalah  $\geq 0,50$ . Rumus yang digunakan adalah (Hair et al, 1995, p.642) :

$$\text{Variance Extract} = \frac{\sum (\text{std. loading})^2}{\sum (\text{std. loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

Keterangan :

- *Standard Loading* diperoleh dari *standardized loading* untuk tiap-tiap indikator yang didapat dari hasil perhitungan komputer.
- *ej* adalah *measurement error* dari tiap indikator.

Hasil *square standardized loading* data :

Dukungan Sosial	$= 0,90^2 + 0,92^2 + 0,86^2$	$= 2,40$
Stress Kerja	$= 0,96^2 + 0,94^2 + 0,96^2$	$= 3,72$
Kepuasan Kerja	$= 0,95^2 + 0,95^2 + 0,91^2 + 0,57^2 + 0,66^2$	$= 3,40$

Perhitungan *variance extract* data:

Dukungan Sosial	$= \frac{2,40}{2,40 + 0,60}$	$= 0,80$
Stress Kerja	$= \frac{2,72}{2,72 + 0,27}$	$= 0,91$
Kepuasan Kerja	$= \frac{3,4}{3,4 + 0,96}$	$= 0,78$

Hasil pengukuran *variance extract* dapat diterima karena memenuhi persyaratan yaitu  $\geq 0,50$ . Sehingga konstruk-konstruk dalam penelitian ini dapat

diterima. Secara keseluruhan hasil perhitungan uji reliabilitas dan *variance extract* data penelitian dapat dilihat pada tabel 4.10. berikut.

**Tabel 4.10.**  
**Hasil Perhitungan *Reliability* dan *Variance Extract***

Variabel	Reliability	Variance Extract
Dukungan Sosial	0.92	0.80
Stress Kerja	0.97	0.91
Kepuasan Kerja	0.94	0.78

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari hasil perhitungan reliabilitas dan *variance extract* di atas tampak bahwa penelitian ini dapat diterima karena keduanya memenuhi persyaratan.

#### 4. 3. Pengujian Hipotesis

Dari hasil perhitungan melalui analisis *structural equation model*, maka model dalam penelitian ini dapat diterima, seperti dalam gambar 4.2. Hasil pengukuran telah memenuhi kriteria goodness of fit : Chi-square = 51.927 ; probabilitas = 0,118 ; CMIN/DF = 1.267 ; AGFI = 0.884 ; GFI = 0.928 ; TLI = 0,991 ; CFI = 0,993 dan RMSEA = 0,047, seperti dalam tabel 4.6. Selanjutnya, berdasarkan model *fit* ini akan dilakukan pengujian

kepada 3 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, seperti pada tabel 4.11.

#### **4.3.1. Pengujian Hipotesis 1**

H1 . Ada pengaruh negatif antara dukungan sosial terhadap stress kerja

Parameter estimasi antara Dukungan Sosial yang didapat dan pengaruhnya terhadap Stress Kerja menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai  $C.R = -5.374$  atau  $C.R \geq \pm 2,00$  dengan taraf signifikansi sebesar 0,01 (1%). Dengan demikian hipotesis 1 dapat dibuktikan.

#### **4.3.2. Pengujian Hipotesis 2**

H2 : Ada pengaruh positif antara dukungan sosial terhadap kepuasan kerja.

Parameter estimasi antara dukungan sosial dengan kepuasan Kerja informasi menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai  $C.R = 5.625$  atau  $C.R \geq \pm 2,00$  dengan taraf signifikansi sebesar 0,01 (1%). Dengan demikian hipotesis 2 dapat dibuktikan

#### **4.3.3. Pengujian Hipotesis 3**

H3 : Ada perpengaruh negatif antara stress kerja terhadap kepuasan Kerja



Parameter estimasi antara Stress kerja dan Kepuasan Kerja yang didapat menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai  $C.R = -3.992$  atau  $C.R \geq \pm 2,00$  dengan taraf signifikansi sebesar 0,01 (1%). Dengan demikian hipotesis 3 terbukti.

**Tabel 4.11.**  
**Kesimpulan Hipotesis**

Hipotesis	Hasil Uji
H1 : Ada pengaruh negatif Dukungan Sosial terhadap Stress Kerja	Terbukti
H2 : Ada pengaruh positif Dukungan sosial terhadap Kepuasan Kerja	Terbukti
H3 : Ada pengaruh negatif Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja	Terbukti

#### 4.4. Simpulan dan Pembahasan Bab IV

Pada bab ini telah dilakukan analisis data dan pengujian terhadap 3 hipotesis penelitian sesuai model teoritis yang telah diuraikan pada bab II. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semua hipotesis dapat dibuktikan. Model teoritis telah diuji dengan kriteria *goodness of fit* dan mendapatkan hasil yang baik.

Dari deskriptif data berdasarkan umur dan masa kerja responden, analisa ANOVA dipergunakan untuk melihat apakah terdapat perbedaan

pengaruh umur dan masa kerja terhadap kepuasan kerja. (*lihat lampiran* ).

Dari hasil perhitungan di dapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Perhitungan *Anova***

Hasil Perhitungan	Umur	Masa Kerja
Levene Test	0,816	1,300
Probabilitas	0,906	0,274
F Hitung	2,447	1,544
F tabel $\alpha$ 5%	2,68	2,544
Probabilitas	0,067	0,94

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari hasil pada tabel 4.12 diatas, dapat disimpulkan F Hitung kelompok Umur dan Masa Kerja  $\leq$  dari F tabel ( $\alpha$  5%), dengan probabilitas diatas 0,05 maka  $H_0$  diterima atau rata rata kepuasan kerja kelompok umur dan masa kerja tidak terdapat perbedaan yang signifikan.

Selanjutnya uraian mengenai kesimpulan dan implikasi kebijakan atas diterimanya hipotesis-hipotesis tersebut akan dijelaskan dalam bab V.

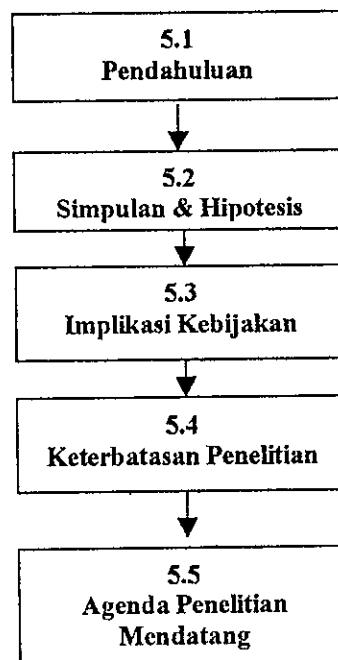
## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN**

#### **5.1. Pendahuluan**

Pembahasan yang akan diuraikan pada bab ini antara lain mengenai kesimpulan hipotesis dan masalah penelitian yang telah diuraikan pada bab I dan bab II. Implikasi teoritis dan kebijakan manajemen yang akan dilanjutkan dengan keterbatasan penelitian dan agenda untuk penelitian yang akan datang seperti pada Gambar 5.1

**Gambar 5.1 Outline Bab V**



Sumber : dikembangkan untuk tesis ini

Pada bab I telah di jelaskan bahwa dukungan sosial diperlukan untuk mengurangi adanya stress kerja dan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Semakin besar dukungan sosial yang diberikan oleh atasan, rekan kerja dan pasangan hidup akan mengurangi tingkat stress kerja dan meningkatkan kepuasan kerja. Disamping itu, tingkat kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh stress kerja. Semakin tinggi tingkat stress kerja individu maka tingkat kepuasan kerja individu juga semakin rendah. Maka dari itu masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

- ❖ Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja
- ❖ Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja
- ❖ Bagaimana pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja

Untuk menguji permasalahan pada bab I, maka pada bab II diuraikan telaah pustaka yang berkaitan dengan masalah penelitian yaitu dukungan sosial, stress kerja dan kepuasan kerja. Dukungan sosial merupakan hasil dari interaksi antar pribadi yang melibatkan salah satu aspek emosi, penilaian, informasi dan instrument.

Dukungan sosial yang berasal dari atasan, rekan kerja dan pasangan hidup dapat mengurangi stress kerja dan meningkatkan kepuasan kerja, dimana pada penelitian ini dukungan sosial lebih menekankan pada dukungan emosi yang tampak dalam bentuk sikap menghargai, percaya dan peduli.

Berdasarkan telaah pustaka, dikembangkan teori teori mengenai pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja (hipotesis 1), pengaruh dukungan sosial

terhadap kepuasan kerja (hipotesis 2) dan pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja (hipotesis 3), dengan demikian terdapat 3 hipotesis dalam penelitian ini.

Untuk menguji hipotesis dari bab II secara empiris, maka pada bab III diuraikan metode penelitian yang akan dipergunakan dalam penelitian ini. Populasi penelitian seluruh anggota Polres Pati sejumlah 650. Sampel sebanyak 120 orang dengan kriteria berpangkat bintara, masa kerja di atas 1 tahun, sudah berkeluarga, jenis kelamin laki laki. Metode pengumpulan data secara *purposive random sampling* dengan tehnik analisis *Stuructural Equation Model (SEM)*.

Analisis data diuraikan pada bab IV, yang memuat data deskriptif responden berdasarkan umur, masa kerja dan fungsional jabatan dari sampel anggota Polres Pati.

Dari data deskriptif digunakan analisis tambahan ANOVA untuk melihat apakah ada perbedaaan tingkat kepuasan kerja pada usia dan masa kerja yang berbeda, hasil menunjukkan tidak ada perbedaan yang signifikan.

Tehnik Analisis *SEM* dipakai untuk menguji 3 hipotesis yang diajukan. Model kerangka pemikiran teoritis yang diajukan dapat diterima setelah memenuhi asumsi dasar dari *SEM* yaitu normalitas, *standardized residual covariance* lebih besar sama dengan  $\pm 2,58$  dan CR  $5,9207e + 008$ .

Model pengukuran eksogenous yaitu dimensi dukungan sosial, stress kerja dan kepuasan kerja dianalisis dengan SEM. Model telah memenuhi krieteria goodness of fit yaitu Chi Square = 51, 927, Probability = 0,118, GFI = 0,928, AGFI = 0,884,

RMSEA = 0,047, CFI = 0,993 dan TLI = 0,991, CMIN / DF = 1,408. Dari analisis data dapat disimpulkan bahwa ke 3 hipotesis yang diajukan dapat dibuktikan.

## 5.2 Simpulan Hipotesis

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan tehnik analisis *Structural Equation Modelling* ( SEM ) didapatkan hasil :

**Hipotesis 1 :** Ada pengaruh negatif antara dukungan sosial terhadap stress kerja.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap stress kerja dengan nilai *regression weight* = - 0,487 dan  $CR > 2$  sehingga hipotesis dapat dibuktikan.

**Hipotesis 2 :** Ada pengaruh positif antara dukungan sosial terhadap kepuasan kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dengan nilai *regression weight* = 0,510 dan  $CR \geq 2$  sehingga hipotesis 2 dapat dibuktikan.

**Hipotesis 3 :** Ada pengaruh negatif antara stress kerja terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dengan *regression weight* = - 0,324, dan  $CR \geq 2$ . Dengan demikian hipotesis 3 dapat dibuktikan.

### 5.3. Simpulan Masalah Penelitian

Penelitian ini telah memberikan bukti empirik guna menjawab tiga masalah penelitian yang telah diajukan pada bab I yaitu :

1. Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja
2. Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap stress kerja

Dukungan sosial terbentuk dari 3 indikator yaitu sikap peduli ( *regression weight* = 0,896 ), sikap menghargai ( *regression weight* = 0,920 ) dan sikap percaya ( *regression weight* = 0,864 ). Ketiga indikator tersebut mempunyai nilai  $CR \geq 2$ , berarti indikator-indikator tersebut signifikan membangun variabel dukungan sosial.

Stress kerja yang berupa *burn out* dibentuk dari tiga indikator yaitu perasaan gagal dalam menjalankan tugas ( *regression weight* = 0,961 ), perasaan sinis dan tidak peduli pada lingkungan ( *regression weight* = 0,945 ), perasaan lelah atau kehabisan tenaga ( *regression weight* = 0,960 ), ketiganya memiliki nilai  $CR \geq 2$  yang menunjukkan indikator tersebut signifikan membangun variabel kepuasan kerja.

Kepuasan kerja terbentuk dari indikator pekerjaan ( *regression weight* = 0,975 ), bayaran ( *regression weight* = 0,974 ), kesempatan promosi ( *regression weight* = 0,952 ), atasan ( *regression weight* = 0,757 ), rekan kerja ( *regression weight* = 0,809 ). Kelima indikator di atas mempunyai nilai  $CR \geq 2$  yang berarti cukup signifikan untuk membangun variabel kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil analisis data dapat diketahui bahwa dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap stress kerja dengan nilai  $CR = - 5,374$  dan *regression weight* = - 0,975, dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dengan nilai  $CR = 5,625$  dan *regression weight* = 0,510 dan stress kerja berpengaruh negatif kepuasan kerja dengan nilai  $CR = - 3,992$  dan *regression weight* = - 0,324.

Maka dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap stress kerja. Semakin besar dukungan sosial yang diterima individu maka tingkat stress kerjanya akan semakin rendah. Hal ini mendukung teori dan penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa dukungan sosial akan mengurangi tingkat stress kerja ( Deeter, 1997, h. 59; Bures dan Henderson *et al*, 1995,h.56; Ray dan Miller. 1994.h.360; Farhati dan Rosyid, 1996,h.10 ).

Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Semakin besar dukungan sosial yang diterima inidividu maka tingkat kepuasan kerjanya akan semakin tinggi. Hasil penelitian ini mendukung teori dan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ducharme dan Martin ( 2000,h.227 ) yang membuktikan bahwa dukungan dari atasan dan rekan kerja yang tinggi kan meningkatkan kepuasan kerja. Bures dan Henderson *et al* ( 1995,h.56 ) dalam penelitiannya juga membuktikan adanya pengaruh positif dukungan sosial dari pasangan hidup terhadap tingkat kepuasan kerja.



Stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Semakin tinggi tingkat stress kerja yang dialami individu maka tingkat kepuasan kerjanya akan semakin rendah. Penelitian ini mendukung teori dan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hendrix ( 1985, h.728 ) yang membuktikan bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja.

#### **5.4. Implikasi Kebijakan.**

Dari hasil penelitian ini di dapatkan kesimpulan bahwa dukungan sosial yang berasal dari atasan, rekan kerja dan pasangan hidup mendukung tugas tugas anggota kepolisian dalam menjalankan tugasnya. Tuntutan tugas sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat sangat berat, sementara di sisi lain sarana prasarana serta kesejahteraan anggota Polri sangat minim. Kondisi seperti ini sering menimbulkan dilema bagi anggota, hal ini potensial menimbulkan stress kerja dan menurunkan kepuassan kerja. Salah satu upaya untuk mengatasi minimnya sarana prasarana, minimnya dana operasional serta kurangnya kesejahteraan anggota yang terkait dengan keterbatasan anggaran negara diperlukan adanya kerjasama yang baik dengan masyarakat dan Pemda setempat. Dukungan masyarakat dapat membantu pimpinan instansi Polri di suatu kota dalam menjalankan organisasi atau instansi yang dipimpinnya. Di samping itu dukungan moral yang berupa dukungan sosial

diperlukan untuk meningkatkan motivasi anggota, baik dukungan yang berasal dari atasan, rekan kerja maupun pasangan hidup

Dukungan sosial kepada anggota akan memberikan motivasi dan semangat untuk dapat menjalankan tugas secara professional. Diperlukan adanya pertemuan informal antar anggota dan pimpinan seperti olah-raga, rekreasi bersama guna memperlancar hubungan komunikasi dan mengurangi stress kerja. Dengan demikian pimpinan dapat memahami, memberikan dukungan sosial sepenuhnya serta pemecahan masalah atas kesulitan yang dihadapi oleh anggota. Dukungan sosial dapat diberikan lebih maksimal karena adanya komunikasi yang baik antara atasan, rekan kerja dan pasangan hidup. Gaya kepemimpinan partisipatif memberikan kesempatan mengembangkan ide-ide mereka, organisasi yang tidak terlalu kaku dan otoriter meskipun tetap mengutamakan pengawasan serta penegakan disiplin pada anggota.

Oleh karena itu adanya dukungan sosial diharapkan dapat membentuk anggota Polri dalam mengurangi stress kerja dan meningkatkan kepuasan kerja sehingga akan dicapai *performance* anggota Polri yang professional dalam menjalankan tugasnya sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat.

### **5.5. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian awal yang meneliti pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja dan kepuasan kerja pada anggota Polisi dengan keterbatasan penelitian sebagai berikut: penelitian dilakukan pada satu instansi pelayanan masyarakat umum yaitu instansi atau organisasi Polri yang hanya dilakukan pada satu Polres di ibukota Kabupaten yaitu Polres Pati, dengan jenis kelamin responden semuanya laki-laki dan sudah berkeluarga.

### **5.6. Agenda Penelitian Mendatang**

Penelitian mendatang diharapkan diadakan pada Polres kota besar seperti Poltabes Semarang, Polres Metro Jakarta dan juga instansi pelayanan masyarakat lainnya seperti rumah sakit, lembaga pendidikan dan lain lain. Penambahan variabel penelitian lain yang berpengaruh terhadap stress kerja dan kepuasan kerja seperti karakteristik jabatan, tipe kepribadian, konflik peran, beban kerja diharapkan dapat diteliti pada penelitian lebih lanjut.

## DAFTAR REFERENSI

- Achmad Ali (2001), "Polisi yang Selalu Dirundung Malang", **Jurnal Police Wacth**, edisi 10, April.
- Anderson, B.J (2002), "The Echoos of Violence in the Police Family", [www.source.maine.com](http://www.source.maine.com), Maret, 2002.
- Augusty Ferdinand (2000), **Structural Equation Modelling dalam penelitian Manajemen**, Badan Penerbit Undip, Semarang.
- Azwar, Saiffudin (1999), **Penyusunan Skala Psikologi**, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Bures, L.A. Henderson D , Mayfield (1995), " The Effect of Spousal Support and Gender on Worker's Stress an Job Satisfaction : A Cross National Investigation of Dual Careers Couples" , **Journal of Applied Bussines Research**, Vol 12 No 1.
- Deeter R, *et.al* (1997), "Considering source and Types of Social Support : A Psychometric Evaluation of the House and Weels ( 1978 ) Instruments", **Journal: of Personal Seeling and Sales Management**, Vol. XVIII, No.1, Winter, 49 – 61.
- Ducharme L, Martin,J.K (2000). "Unrewarding Work, Co Worker Support and Job Satisfaction, A Test of The Buffering Hypothesis", **Work and Occupation**, Vol.27 No.2, May, h.223-243.
- Dunseath, J, Beehr T, King D.W. (1995), "Job Stress-Social Support Buffering Effect Across Gender, Education and Occupational Groups in a Municipal Workforce", **Review of Public Personnel Administration**, Winter, h.80-81.
- Duxbury L, dan Higgin C. (1991); "Gender Differences in work-family conflict ", **Journal of Applied Psychology**, Vol 76, hal.60 – 74.
- E. M. Agus Subekti (1995), **Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Kepuasan Kerja dan Ciri Pribadi Terhadap Sikap Disiplin Karyawan Pada Peraturan Keselamatan Dan Kesehatan Kerja PT. Rita Sinar Indah Surabaya**,

- Tesis (tidak diterbitkan) Program Pasca Sarjana Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga.
- Farhati dan Rosyid (1996), "Karakteristik Pekerjaan, Dukungan Sosial dan Tingkat Burn Out", **Jurnal Psikologi**, No.1, h.1 – 12, Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Ganzack, Y. (1998), "Intelligence and Job Satisfaction", **Academy of Managements Journal**, Volume 41. No.5.
- Gibson, Ivancevick, Donnelly (1996), **Organisasi : Perilaku Struktur dan Proses**, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Hair, JR, Joseph.et.al (1995), **Multivariate Analysis with readings**, 4<sup>th</sup>.ed, Prentice Hall International.Inc.
- Hamdi. Muluk (1996); " Ketidakberdayaan dan Perilaku "Ugal-ugalan" sopir Metromini ", **Jurnal Psikologi Sosial**, No.5 Th VI / Jan. 1996, Fakultas Psikologi UI, Jakarta
- Hayduk, LA (1987), **Structural Equation Modelling with Lisrel**, John Hopkins Univ.Pers, Baltimore. London.
- Imam. Ghozali (2001), **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**, Badan Penerbit Undip, Semarang.
- Jones.W., Steffy. Douglas et al (1991), **Applying Psyschology in Bussiness, The Hand Book For Manager and Human Resources Profesional**, Lexington, Books, Canada.
- Kristiadi J. (2001), "Jalan Panjang Menuju Independensi Polri", **Rastra**, Edisi Desember, h. 10 – 11.
- Luthans, F. (1989), **Organizational Behavior**, 6<sup>th</sup> ed), McGraw-Hill Book Co, Singapore.
- Neil C and Snizeck, W. (1988), "Gender as a Moderator of Job Satisfaction Multivariate Assesment" : **Work and Occupation**, Vol 15, No.2 May

- Nur Indriantono & Bambang S. (1998), **Metodologi Penelitian Bisnis**, BPPE, Yogyakarta.
- Parasuraman, S. *et al* (1992), "Role Stressor, Social Support, and Well Being among Two Career Couple", **Journal of Organization Behavior**, Vol.13, 339 – 356 ).
- Philips, Diana, L, Miller, *et al* (2000), "Work and Family Satisfaction, Stress and Spousal Support", **Journal of Employment Counseling**, March, No. 37, h. 10 – 30.
- Rao, Purba (1996), " Measuring Consumer Perceptions Through Factor Analysis", **The Asian Manager**, February – March.
- Ray, Berlin dan Miller, K. (1994), " Social Support, Home/Work Stress, and Burnout: Who Can Help", **Journal Of Applied Behavioral Science**, Vol.30 No.3. September.
- Robbins, S.T. (1993), **Organizational Behavior**, 6<sup>th</sup> ed, Simon & Schuster Company, New Jersey.
- Russel, W. Daniel and Altmie *et al* (1987), "Job Related Stress, Social Support and Burn Out among Classroom teacher", **Journal of Applied Psychology**, Vol.72. No.2, 269 – 274.
- Schuler, R, Jackson, S, (1999), **Manajemen Sumber Daya Manusia : Menghadapi Abad ke-21**, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Singarimbun , Masri dan Effendie Sofyan, Editor, (1989), **Metode Penelitian Survey**, LP3ES, Jakarta.
- Sutrisno Hadi (1994), **Statistik Psikologi 3**, Andi Offset , Yogyakarta.
- Suhendra (2000), **Analisa Faktor Faktor kepuasan Kerja Pegawai di 29 BRI Unit Sub Area Semarang**, Tesis ( tidak diterbitkan ) program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Diponegoro.
- West, PJ. dan Collen (1989), "Job Stress and Public Sector Occupation, Implications for Personnel Manager", **Roppa**, Vol.9. No.3, Summer, 46 – 65.